

CARTILHA DE ORIENTAÇÕES PARA O TELEATENDIMENTO DOS CRAS

Diante do período de emergência estabelecido pelo [Decreto Municipal nº 59.283/2020](#) e nos termos da [Portaria nº 12/SMADS/2020](#), elaboramos esta Cartilha

SUMÁRIO

Serviço de Proteção e Atendimento Integral à Família – PAIF	3
Como será o acompanhamento das famílias inseridas no PAIF?	3
Benefícios Eventuais	3
O que são os Benefícios Eventuais ofertados pelo CRAS?	3
Como será disponibilizado o benefício eventual na modalidade alimentação?	3
Como proceder com as solicitações de benefício eventual de passagem?	3
Como proceder com as solicitações de Carteira do Idoso?	3
O que é o Cadastro Único – CADÚnico?	4
Como saber se o munícipe já tem CADÚNICO?	4
Como agendar meu cadastro no CADÚNICO?	4
Como está a Gestão do Programa Bolsa Família, Cadastro Único e BPC neste período de emergência?	4
Quais procedimentos estão suspensos?	4
O que fazer caso a família estiver no grupo inicial da Averiguação 2020 - fev/20?	5
Como consultar quais famílias estão em averiguação cadastral?	5
Condicionalidades do Programa Bolsa Família	5
Como está a Gestão de Condicionalidades do Programa Bolsa Família neste período de emergência?	5
Como acessar as Listagens das Famílias em Fase de Suspensão?	6
Benefício de Prestação Continuada – BPC	6
Quem tem direito?	6
Como solicitar?	6
O que fazer caso o BPC esteja bloqueado ou suspenso?	7
Rede Socioassistencial	7
Quais são os serviços que estão com suas atividades parcialmente suspensas ?	7
Como está o atendimento nos serviços de Serviço de Convivência e Fortalecimento de Vínculos – SCFV?	7
Os SCFV que tiveram as atividades com usuários suspensas estão fechados?	7
O Serviço de Alimentação Domiciliar à Pessoa Idosa está mantido?	7
A supervisão efetuada pelos gestores de parceria a rede socioassistencial está mantida?	7
Benefícios ofertados por outras políticas ou ente federado	8
Auxílio emergencial	8
O que é?	8
Quem tem direito?	8

Como solicitar?	8
Pessoas inscritas no CadÚnico até 02 de abril de 2020	8
Quem não estiver inscrito no CadÚnico até 02 de abril de 2020	8
Como fica este benefício para quem tem Bolsa Família?	9
Alimento Solidário	9
O que é?	9
Público-alvo	9
Distribuição	9
Merenda em Casa - Auxílio Estadual	9
O que é?	9
Como solicitar?	9
Quem tem direito?	10
Como utilizar o benefício?	10
Cartão alimentação para estudantes da rede municipal de ensino	10
O que é?	10
Quando solicitar?	10
Público-alvo	10
Requisitos, Documentos e Informações	10
Prazo máximo	10
Canais para solicitar o serviço	11
Principais etapas	11
Qual o valor do benefício?	11
LINKS ÚTEIS	12
Endereços de CREAS	12
Informativo SMADS - Coronavírus	12
Rede Socioassistencial parceira	12
Equipamentos da Secretaria Municipal de Direitos Humanos e Cidadania (funcionando com alterações)	12
Contatos - Conselhos Tutelares	12
Legislação	12
SISCR	13
Agendamento eletrônico	13
Consulta, Cadastro e PTR	13
Painel de Solicitações da CGB - Condicionalidades do PBF	13
Auxílio Emergencial do Governo Federal	13
Portal SP 156	13
e-SIC - Pedido de informação nos termos da Lei de Acesso à Informação	13
Ouvidoria Geral do Município	13
ANEXO I - Manual SISCR	14

Serviço de Proteção e Atendimento Integral à Família – PAIF

Como será o acompanhamento das famílias inseridas no PAIF?

Com a suspensão das atividades coletivas e presenciais, os serviços poderão realizar acompanhamento de famílias e usuários recorrendo preferencialmente ao uso de telefone, e-mail ou outros recursos não presenciais.

Em caso de risco social e quando não for possível acompanhamento remoto, as visitas domiciliares a idosos e pessoas com deficiência deverão seguir os cuidados de saúde previstos nas orientações gerais. Terão como objetivo amenizar consequências decorrentes do distanciamento social recomendado pelos órgãos de saúde e sanitários.

Caso os usuários recusem a visita, é importante oferecer canais de comunicação não presenciais (telefone, e-mail, entre outros) para atendimento de situações de risco social.

Benefícios Eventuais

O que são os Benefícios Eventuais ofertados pelo CRAS?

Benefícios eventuais são ofertas temporárias às pessoas e famílias, que estão passando por situações de privação e necessitam de apoio da assistência social, para demandas de alimentação, passagens e outras situações identificadas pelo técnico.

Como será disponibilizado o benefício eventual na modalidade alimentação?

A oferta de cesta básica às famílias em atendimento pelo PAIF ou famílias que passam por situação momentânea de vulnerabilidade social será precedida de análise social realizada por meio do teleatendimento ou presencialmente no CRAS. A oferta da cesta será de acordo com a disponibilidade e deverá ser retirada no CRAS no dia e horário agendado.

Como proceder com as solicitações de benefício eventual de passagem?

A concessão de benefício eventual de passagem seguirá o fluxo usual de solicitação. Passagens interestaduais e intermunicipais podem ser fornecidas uma única vez para pessoas e /ou famílias que querem retornar ao seu local de origem. A análise social será realizada por meio do teleatendimento ou presencialmente no CRAS.

Como proceder com as solicitações de Carteira do Idoso?

A Carteira do Idoso é um documento que permite a gratuidade de vagas ou o desconto de 50%, no mínimo, do valor das passagens interestaduais. Para acessá-la, o cidadão deve atender os seguintes critérios:

1. Idade igual ou superior a 60 anos;
2. Renda mensal individual (somente do idoso interessado em ter a Carteira) igual ou inferior a 2 salários mínimos;
3. Deve obrigatoriamente ser incluído no CadÚnico.

Por conta da situação de emergência, está sendo realizado o cadastro no CadÚnico apenas daqueles previamente agendados, emitindo a declaração provisória e solicitando aguardar para retirar a Carteira do Idoso, já que a declaração provisória vale por até 180 dias.

ATENÇÃO: Os idosos que têm como comprovar renda¹ **NÃO** necessitam da Carteira do Idoso para ter acesso às passagens interestaduais gratuitas ou o desconto no valor. Basta apresentar o comprovante de renda e o documento de identidade diretamente no guichê da empresa.

Cadastro Único

O que é o Cadastro Único – CADÚnico?

É o cadastro das famílias de baixa renda do país sendo a principal ferramenta de acesso aos programas sociais do governo federal, estadual e municipal.

Como saber se o munícipe já tem CADÚNICO?

Para saber se as pessoas já tem CADÚnico, não é necessário se dirigir aos CRAS, a consulta pode ser feito no site Consulta Cidadão: https://meucadunico.cidadania.gov.br/meu_cadunico/, ou no aplicativo Meu Cadúnico para celular.

O técnico do CRAS também pode verificar se a situação cadastral das famílias por meio do Portal [Consulta, Cadastro e PTR](#).

Como agendar meu cadastro no CADÚNICO?

Para realizar o cadastramento é importante realizar o agendamento pelo site <http://agendacadunico.prefeitura.sp.gov.br> ou pela Central 156, onde poderá receber as informações sobre os documentos necessários para realizar a inscrição ou atualização do cadastro, bem como indicar o CRAS mais próximo de sua residência onde deseja ser atendido.

No link também é possível consultar o agendamento, reagendar, ou cancelar, caso não tenha mais interesse no atendimento do CADÚnico.

Como está a Gestão do Programa Bolsa Família, Cadastro Único e BPC neste período de emergência?

De acordo com o [Informe Extraordinário Nº 706](#), o Ministério da Cidadania estabeleceu a suspensão da Averiguação e Revisão Cadastral de 2020 e prorrogação dos prazos para cadastramento de beneficiários do BPC.

Quais procedimentos estão suspensos?

- Estão suspensas as convocações de famílias para a Averiguação Cadastral 2020 nos meses março, abril maio e junho;
- Não haverá novos cancelamentos dos benefícios do PBF ou da Tarifa Social de Energia Elétrica (TSEE) nos meses de abril, maio, junho e julho de 2020, exceto nos casos de cancelamentos já realizados em função da listagem de fevereiro de 2020;
- Os prazos para o bloqueio e cancelamento dos benefícios do Programa Bolsa Família e da TSEE da Revisão Cadastral 2020 foram adiados por 120 dias. Assim, as famílias que não atualizarem seus cadastros até dezembro de 2020 terão os benefícios bloqueados em Janeiro de 2021 e cancelados em Março de 2021. Ressalta-se que algumas concessionárias de energia elétrica podem efetuar os cancelamentos desse grupo nos meses seguintes, por questões operacionais locais;
- O Ministério da Cidadania adia por 120 (cento e vinte) dias o cronograma de bloqueio e suspensão do BPC para aqueles beneficiários que não realizaram a inscrição no Cadastro Único, conforme cronograma abaixo:

¹ Exemplos de renda formal para idosos: aposentados pelo INSS ou qualquer regime próprio de previdência, pensionistas, beneficiários do BPC ou ainda e aqueles idosos que ainda trabalham formalmente.

O que fazer caso a família estiver no grupo inicial da Averiguação 2020 - fev/20?

As famílias do grupo inicial da Averiguação 2020 - fev/20 que tiveram o cancelamento imediato em março de 2020 por Averiguação Cadastral devem atualizar seus cadastros e, caso a família permaneça no perfil, solicitar a reversão do benefício.

Os prazos do bloqueio e cancelamento do benefício do Programa Bolsa Família, por causa da Averiguação Cadastral 2020, foram adiados, sendo o novo prazo setembro/2020 para bloqueio e novembro/2020 para cancelamento.

Como consultar quais famílias estão em averiguação cadastral?

As famílias que estão na Averiguação Cadastral 2020 encontram-se identificadas no [CCP](#) e são atualizadas mensalmente. É importante ficar atento ao campo “Ações Prioritárias” do CCP, se a situação estiver regularizada é porque ela já atualizou o seu cadastro. Por sua vez, quando a situação estiver como pendente, deve-se aplicar o procedimento da averiguação 2020.

Condicionalidades do Programa Bolsa Família

- Na área de educação: frequência escolar mensal mínima de 85% para beneficiários e beneficiárias de 6 a 15 anos e de 75% para os adolescentes que recebem o Benefício Variável Jovem (BVJ);
- Na área de saúde: vacinação e acompanhamento nutricional (peso e altura) de crianças menores de 7 anos e pré-natal de gestantes;
- Na área de assistência social, embora não exista uma condicionalidade por parte da família, compete ao Sistema Único de Assistência Social (SUAS) realizar o trabalho social com as famílias que descumprem as condicionalidades para que sejam identificados os reais motivos que estão interferindo no acesso regular de crianças e adolescentes à escola e de crianças e gestantes aos cuidados básicos de saúde.

Como está a Gestão de Condicionalidades do Programa Bolsa Família neste período de emergência?

De acordo com o [Informe Extraordinário Nº 706](#), o Ministério da Cidadania estabeleceu a suspensão dos efeitos decorrentes do descumprimento de condicionalidades e da ação de não localizados na educação.

- Os benefícios bloqueados e suspensos em março de 2020 por descumprimento das Condicionalidades do Programa Bolsa Família foram liberados em abril de 2020;
- O processo de cadastramento e avaliação dos recursos deve ser realizado até final de maio, pois mesmo com esta suspensão das repercussões nos benefícios, continuará em vigor a graduação dos efeitos;
- Não haverá repercussões nos benefícios nos meses de maio e julho de 2020;
- Para as famílias que estão inseridas no PAIF, vale lembrar que o Protocolo de Gestão Integrada de Serviços, Benefícios e Transferências de Renda no âmbito do Sistema Único de Assistência Social (SUAS) prioriza Para o Acompanhamento Familiar as famílias que estão com o benefício do Programa Bolsa Família suspenso, com seu devido registro no Sistema de condicionalidades – Sicon;
- O Ministério recomenda, para quando os atendimentos às famílias forem normalizados, priorizar a busca ativa das famílias que tiveram seus benefícios suspensos e cancelados em março de 2020 para a apresentação do recurso e eventual registro de acompanhamento familiar. A reversão do cancelamento será aplicada aos benefícios que tiverem seus recursos deferidos;

- Os bloqueios decorrentes da ação de não localizados (NLOC) na educação ocorridos em março de 2020 serão liberados em abril de 2020. Não haverá bloqueio por NLOC em maio e julho de 2020;
- A partir de 26/03/2020 encaminhem os casos, as dúvidas e qualquer outra situação referente às condicionalidades do Programa Bolsa Família e Não Localizados, através do link do Painel de Solicitações da CGB - Condicionalidades do PBF: <http://10.90.0.152/paineldesolicitacoes/inicial>.

Como acessar as Listagens das Famílias em Fase de Suspensão?

As Listagens por SAS das famílias beneficiárias do Programa Bolsa Família em **fase de suspensão** estão disponíveis no caminho abaixo:

\\Smads434\público\REORGANIZAÇÃO_CGB\Condicionalidades\Março 2020

(copiar e colar em seu Windows Explorer), ou ainda, pode ser acessada pelo [CCP](#);

Atenção: Este link deve ser acessado, sempre que for necessário localizar a listagem nominal das famílias que estão nesta condição no território da SAS. **Ressaltamos que estas são famílias prioritárias nos atendimentos dos CRAS e CREAS.**

Benefício de Prestação Continuada – BPC

O BPC é um benefício da assistência social voltado aos idosos a partir dos 65 anos e pessoas com deficiência, de qualquer idade que não tenham meios de prover a própria subsistência, nem tê-la provida por sua família. O benefício é individual, no valor de um salário mínimo nacional e a pessoa não precisa ter contribuído à Previdência Social (INSS) para ter direito.

Quem tem direito?

A concessão do BPC é realizada a partir dos seguintes critérios:

1. Renda mensal, por pessoa da família, inferior a ¼ de salário mínimo. Sendo que, de acordo com a LEI Nº 13.982, DE 2 DE ABRIL DE 2020: Art. 20; § 3º Considera-se incapaz de prover a manutenção da pessoa com deficiência ou idosa a família cuja renda mensal per capita seja: I - igual ou inferior a 1/4 (um quarto) do salário-mínimo, até 31 de dezembro de 2020;
2. Não recebam nenhum benefício da Previdência Social e as pessoas com deficiência deverão passar por avaliações da deficiência e estudo social, por médicos peritos e assistentes sociais do INSS;
3. Ser cadastrado no Cadastro Único.

ATENÇÃO: Programas de Transferência de Renda não são computados como renda para fins de concessão do BPC.

Como solicitar?

Para acessar o BPC não é preciso intermediários. A pessoa idosa maior de 65 anos e a pessoa com deficiência devem acessar o site [Meu INSS](#) para realizar a sua solicitação. Caso precise de mais informações, agende o teleatendimento no CRAS para as informações e orientações necessárias.

- Para dificuldades, sugerimos orientar a família que peça ajuda de alguém que tenha familiaridade com o assunto e, no limite, o técnico do atendimento.

O que fazer caso o BPC esteja bloqueado ou suspenso?

Os beneficiários devem acessar o Meu INSS e verificar o motivo do bloqueio ou suspensão, caso o motivo seja falta de inscrição ou atualização no CadÚnico, deverão realizar a inscrição no Cadastro Único (vide tópico “Como agendar meu cadastro no CadÚnico?”) e entrar em contato com o INSS através do número 135.

- Para dificuldades, sugerimos orientar a família que peça ajuda de alguém que tenha familiaridade com o assunto e, no limite, o técnico do atendimento.

Rede Socioassistencial

Quais são os serviços que estão com suas atividades parcialmente suspensas ?

- SASF, NCI e NPJ devem suspender todas as atividades coletivas e manter apenas os atendimentos individuais e as visitas domiciliares;
- CDCM, Centro Dia para Idoso, NAISPD, CRD, MSE, Núcleo de Convivência para Adultos em Situação de Rua e Serviço de Inclusão Social e Produtiva: devem manter suas atividades, ficando suspensas todas as atividades coletivas.

Como está o atendimento nos serviços de Serviço de Convivência e Fortalecimento de Vínculos – SCFV?

Os seguintes serviços tiveram suas atividades suspensas a partir de 23/03/2020: CRECI, Restaurante Escola, CCA, CCInter, CEDESP, Circo Escola, Circo Social, CJ e Clube da Turma.

Os SCFV que tiveram as atividades com usuários suspensas estão fechados?

Os serviços de convivência e fortalecimentos de vínculos estão com as atividades de convivência suspensas, sendo que seus usuários deverão ser acompanhados a distância e, em caso de extrema vulnerabilidade, contatar o Coordenador do CRAS ou deverão agendar atendimento social no CRAS por meio da Central SP156 (ligação gratuita) ou por meio de agendamento eletrônico disponível via Portal de Atendimento SP156 (internet).

Compete à Organização da Sociedade Civil (OSC) parceira a definição de jornada de trabalho e os critérios para identificação de grupos vulneráveis dentre seus trabalhadores que possam requerer condições especiais de trabalho.

O Serviço de Alimentação Domiciliar à Pessoa Idosa está mantido?

Sim, está assegurada a continuidade da entrega de uma refeição diária na residência, para 180 usuários.

A supervisão efetuada pelos gestores de parceria a rede socioassistencial está mantida?

O referenciamento dos serviços da proteção social básica está mantido, devendo-se articular encaminhamentos específicos que se façam necessários.

A supervisão técnica dos serviços deverá ser mantida, priorizando formas de acompanhamento não presenciais. Quando necessária a visita técnica, deverá seguir os cuidados de saúde previstos nas orientações gerais.

Benefícios ofertados por outras políticas ou ente federado

Auxílio emergencial

O que é?

É um benefício financeiro do Governo Federal destinado aos trabalhadores informais, microempreendedores individuais (MEI), autônomos e desempregados, e tem por objetivo fornecer proteção emergencial.

O valor do benefício será de R\$ 600,00, sendo limitado a duas pessoas por família na condição de trabalhadores informais, sejam empregados, autônomos ou desempregados e Micro Empreendedores Individuais (MEIs) e a mulher que for provedora de família monoparental receberá duas cotas do benefício, ou seja, R\$ 1.200,00.

Quem tem direito?

O cidadão maior de 18 anos que atenda a todos os seguintes requisitos:

1. Esteja desempregado ou exerça atividade na condição de:
 - a. Microempreendedor individual (MEI)
 - b. Contribuinte individual da Previdência Social
 - c. Trabalhador Informal
2. Pertença à família cuja renda mensal por pessoa não ultrapasse meio salário mínimo (R\$ 522,50), ou cuja renda familiar total seja de até 3 salários mínimos (R\$ 3.135,00)
3. Não ter recebido em 2018 rendimentos tributáveis acima de R\$ 28.559,70

Como solicitar?

Pessoas inscritas no CadÚnico até 02 de abril de 2020

- Os indivíduos e famílias inscritas no Cadastro Único (CadÚnico) até 02 de abril de 2020, que cumpram os requisitos legais, independente de ser público do Bolsa Família, serão automaticamente contemplados para este benefício.
- Para o cidadão consultar se já está inscrito no CADÚnico, ele deve acessar o Consulta Cidadão no endereço: https://aplicacoes.mds.gov.br/sagi/consulta_cidadao/ ou ainda, baixar no seu celular o aplicativo Meu CADÚnico e fazer sua consulta.

Quem não estiver inscrito no CadÚnico até 02 de abril de 2020

- A pessoa deverá se cadastrar pelo APP CAIXA | AUXILIO EMERGENCIAL ou pelo site [AUXILIO.CAIXA.GOV.BR](https://auxilio.caixa.gov.br). **Não é necessário se dirigir ao CRAS, Caixa Econômica Federal ou lotéricas, basta realizar o cadastro pelo site ou pelo APP e acompanhar o pedido por estes canais.**
- Os Aplicativos da CAIXA para cadastro e movimentação tem acesso GRATUITO e já estão disponíveis. Também está disponível a Central de atendimento telefônico automático 111 que permite consultar se a pessoa está no CadÚnico, Bolsa Família e se precisa se cadastrar no APP/SITE.
- Para dificuldades, sugerimos orientar a família que peça ajuda de alguém que tenha familiaridade com o assunto e, no limite, o técnico do atendimento.
- Para aqueles que não têm número de celular, até a presente data, o Ministério da Cidadania e a Caixa Econômica Federal ainda não apresentaram solução.

ATENÇÃO: Para este público não é necessário fazer CADÚnico. Se a pessoa já tiver registro no CadÚnico, não é possível realizar o cadastramento no aplicativo CAIXA Auxílio Emergencial.

Como fica este benefício para quem tem Bolsa Família?

- Para quem tem o Bolsa Família a avaliação de quem tem direito será automática pela DATAPREV.
- O público do Bolsa Família terá o valor do benefício atual substituído pelo auxílio emergencial, durante os próximos três meses, caso o valor do Bolsa seja inferior a R\$ 600,00.
- O pagamento será conforme calendário regular do programa.
- Para dificuldades, sugerimos orientar a família que peça ajuda de alguém que tenha familiaridade com o assunto e no limite o técnico do atendimento.

ATENÇÃO: Fique atento aos comunicados disponíveis no [CCP](#), lá já está disponível a última versão da [FAQ sobre o Auxílio Emergencial](#).

Alimento Solidário

O que é?

Trata-se de programa do Governo de SP, instituído pelo [Decreto 64.938/2020](#) que vai distribuir 1 milhão de cestas de alimentos a 4 milhões de pessoas em situação de pobreza. A distribuição das cestas deve ser iniciada a partir do dia 17 de abril na capital, seguida pelos municípios da Região Metropolitana de São Paulo, interior e litoral.

Público-alvo

Famílias cadastradas no CadÚnico, que possuem renda de até R\$ 89,00 per capita mensal. Para receber a cesta, o beneficiário deverá apresentar o Número de Identificação Social (NIS).

Distribuição

A distribuição das cestas está sendo organizada pela Secretaria de Desenvolvimento Social do Estado de São Paulo. O programa deve ter ampla capilaridade com pontos de distribuição nos bairros das famílias beneficiadas.

Merenda em Casa - Auxílio Estadual

O que é?

Consiste no pagamento da merenda escolar a estudantes da rede pública estadual em situação de extrema vulnerabilidade, o programa tem início previsto para 15/04 e ofertará um auxílio no valor de R\$ 55. As escolas estaduais ajudarão a identificar quem tem direito ao pagamento. O pagamento é feito por meio do aplicativo PicPay, que pode ser usado em qualquer smartphone. O repasse de R\$ 55 é subsidiado integralmente pelo Governo de São Paulo e será oferecido enquanto as aulas da rede pública estadual permanecerem suspensas.

Como solicitar?

- Pesquise por “PicPay” nas lojas virtuais Apple Store (para dispositivos iOS) ou Google Play (para dispositivos Android) e faça o download do aplicativo.
- Crie uma conta no PicPay com seu nome, CPF e data de nascimento.
- Valide sua identidade. O usuário receberá notificações no aplicativo pedindo o envio de uma selfie e uma foto do RG ou carteira de habilitação. A medida garante a segurança do usuário no aplicativo e a confirmação da família como beneficiária do programa.
- Após a confirmação da selfie e do documento, o benefício é creditado na conta PicPay do usuário.

Quem tem direito?

O benefício é oferecido aos alunos cujas famílias obtêm o valor do Bolsa Família ou aquelas inscritas no CadÚnico que vivem em situação de extrema pobreza.

Como utilizar o benefício?

- Não é necessário ter conta bancária ou cartão de crédito. É possível sacar o dinheiro em um caixa eletrônico da rede 24Horas e transferir o valor para outras contas, sem taxa adicional.
- O subsídio de R\$ 55 será disponibilizado até o último dia útil do mês, sem descontos de taxas.
- Os beneficiários poderão fazer pagamentos por meio do celular em mais de 2,5 milhões de estabelecimentos que aceitam PicPay. As lojas são identificadas por placas com o QR Code do aplicativo ou no próprio sistema de buscas da ferramenta digital.

Cartão alimentação para estudantes da rede municipal de ensino

O que é?

O benefício é pago por meio de um cartão alimentação para compra de gêneros alimentícios às famílias em situação de vulnerabilidade social, beneficiárias do Programa Bolsa Família do Governo Federal ou aguardando concessão, cujos filhos (bebês, crianças e jovens) estejam regularmente matriculados na Rede Municipal de Ensino. Esse é um benefício temporário, válido enquanto perdurar a suspensão emergencial das aulas em virtude dos cuidados necessários para o controle da pandemia do Covid-19 (novo coronavírus).

Quando solicitar?

Não é necessário fazer a solicitação. A família que se enquadrar no público-alvo do programa receberá em casa, o cartão-alimentação com as instruções de como desbloquea-lo e acessar o crédito devido.

Público-alvo

Bebês e crianças matriculados na Rede Municipal de Ensino em situação de vulnerabilidade social, cujas famílias sejam beneficiárias do Programa Bolsa Família (PBF) ou aguardando a concessão.

Requisitos, Documentos e Informações

Para receber o crédito (via cartão alimentação) para compra de gêneros alimentícios durante o período de suspensão emergencial das aulas, os estudantes precisam atender aos seguintes requisitos:

- I – estarem regularmente matriculado(a) em uma unidade escolar da Rede Municipal de Ensino;
- II – a família seja beneficiária do Programa Bolsa Família (PBF) ou aguardando contemplação.

Prazo máximo

A Secretaria Municipal de Educação (SME) contratou o serviço de cartão alimentação para repasse dos valores de alimentação escolar às famílias em situação de vulnerabilidade social por um prazo de 120 dias (ou seja, inicialmente, quatro meses). Mas o repasse dos valores mensais para compra de gêneros alimentícios poderá ser suspenso antes, caso a pandemia do novo coronavírus esteja sob controle e as aulas presenciais sejam retomadas na Rede Municipal de Ensino.

Canais para solicitar o serviço

O serviço não precisa ser solicitado. A entrega do cartão alimentação será feita pela SME, no endereço que consta no cadastro dos estudantes, atualizado pelas famílias durante o período de matrícula.

Principais etapas

- 1) A Secretaria Municipal de Educação (SME) realizou o cruzamento de dados entre o sistema Escola Online - EOL e o Cadastro Único de Programas Sociais - CADÚNICO, da Secretaria Municipal de Assistência e Desenvolvimento Social (SMADS), utilizando como critério de elegibilidade o recebimento do Programa Bolsa Família. Assim, foram identificadas os 273 mil estudantes que serão beneficiados na primeira etapa de entrega do cartão, que começou em abril deste ano.
- 2) O cruzamento de dados revelou também outros 80 mil estudantes matriculados na Rede Municipal de Ensino que preenchem os critérios para recebimento do Programa Bolsa Família, embora ainda não recebam o benefício. Essas famílias serão contempladas com o cartão alimentação na segunda etapa de entrega.
- 3) A entrega do cartão alimentação será feita pela SME no endereço que consta no cadastro dos estudantes, atualizado pelas famílias durante o período de matrícula.
- 4) Após a entrega, a família deve desbloquear o cartão por meio do aplicativo disponibilizado pela empresa operadora. O passo a passo para o desbloqueio estará descrito em uma carta que será entregue junto com o cartão alimentação.
- 5) Mensalmente, enquanto durar a crise de COVID-19, o cartão alimentação será abastecido com crédito a ser utilizado exclusivamente para pagamento de gêneros alimentícios na rede credenciada de supermercados, mercados, mercearias, padarias, comércio de laticínios e ou frios, açougues, peixarias, armazéns e assemelhados.

Qual o valor do benefício?

Os valores mensais por cada estudante variam conforme a etapa escolar que ele frequenta:

Centro de Educação Infantil (CEI, popularmente conhecido com creche), R\$ 101,00;

Escola Municipal de Educação Infantil (EMEI), R\$ 63,00;

Escola Municipal de Ensino Fundamental (EMEF) ou Escola Municipal de Ensino Fundamental e Médio (EMEFM), R\$ 55,00.

Os estudantes das Escolas Municipais de Ensino Bilíngue para Surdos (EMEBs) receberão os valores correspondentes às séries/etapas nas quais estiverem matriculados.

LINKS ÚTEIS

[Endereços de CREAS](#)

[Informativo SMADS - Coronavírus](#)

[Rede Socioassistencial parceira](#)

[Equipamentos da Secretaria Municipal de Direitos Humanos e Cidadania](#) (funcionando com alterações)

Ouvidoria de Direitos Humanos

Telefone: (11) 3104-0701

E-mail: smdhcouvidoria@prefeitura.sp.gov.br

[Divisão de Localização Familiar e Desaparecidos](#)

Telefone: (11) 3113-9761 (11) 97549-9770

E-mail: desaparecidos@prefeitura.sp.gov.br

[Contatos - Conselhos Tutelares](#)

[Esclarecimento sobre regularização do CPF](#)

[Esclarecimentos sobre serviços do INSS](#)

[Meu INSS](#)

[Caixa Econômica Federal](#)

[Fale Conosco](#)

[Atendimento Online - FGTS FGTS](#)

[Seguro Desemprego](#)

Saque Imediato - 0800 724 2019

Caixa Cidadão - 0800 726 0207

SAC Caixa - 0800 726 0101

Ouvidoria Caixa - 0800 725 7474

[Canal de Denúncia](#)

Legislação

- [Portaria 46/SMADS/2010](#) - Tipificação Municipal de Serviços Socioassistenciais
- [Decreto nº 59.283/2020](#) - Declara situação de emergência no Município de São Paulo e define outras medidas para o enfrentamento da pandemia decorrente do coronavírus.
- [Portaria 004/SMADS/2020](#) - Dispõe sobre a destinação dos alimentos adquiridos com recursos da parceria e sobre o repasse dos serviços parceiros no mês março de 2020.

- [Nota Técnica 001/SMADS/2020](#) - Dispõe sobre orientações técnicas à rede socioassistencial a serem seguidas durante o período de emergência estabelecido pelo Decreto Municipal nº 59.283, de 16 de março de 2020
- [Portal de Legislação do Município de São Paulo](#) - permite busca de normativos por número, órgão, ano, etc.

SISCR

- [Acesso ao SISCR](#)
- [Tutoriais SISCR](#): No site do [Formulário Social](#) é possível encontrar tutoriais com o passo a passo para se utilizar o SISCR

Agendamento eletrônico

- [Agenda eletrônica](#): Portal para realizar o agendamento de horário para atendimento da Secretaria Municipal de Assistência e Desenvolvimento Social, tanto para o CRAS como para o CadÚnico
- [Gerenciamento da Agenda](#): Aqui é possível acessar os agendamentos para sua unidade e fazer o gerenciamento destes. Como é um sistema intranet, só é possível acessá-lo remotamente por meio de VPN.
- [Manual de acesso ao Sistema de Gerenciamento da Agenda](#)

Consulta, Cadastro e PTR

- Portal para consulta do cadastros das famílias no CadÚnico e informações sobre BPC, Bolsa Família e demais comunicados da Coordenação de Gestão de Benefícios (CGB). Como é um sistema intranet, só é possível acessá-lo remotamente por meio de VPN.

Painel de Solicitações da CGB - Condicionalidades do PBF

Auxílio Emergencial do Governo Federal

- [Resumo da Coletiva de Imprensa do auxílio emergencial](#)
- [FAQ com as orientações do Ministério da Cidadania](#)

Portal SP 156

- [Reclamação do Atendimento nos Serviços da Secretaria de Assistência Social - SMADS](#)
- [Programa Renda Mínima - Denúncia de cadastramento/recebimento de benefício indevido](#)
- [Programa Bolsa Família - Denúncia de cadastramento/recebimento de benefício indevido](#)
- [Programa Bolsa Família - Reclamação de problemas com o benefício](#)
- [Tarifa Social de Energia Elétrica](#) (Procedimento alterado por fechamento de postos de atendimento - [CLIQUE AQUI](#) para atendimento digital)

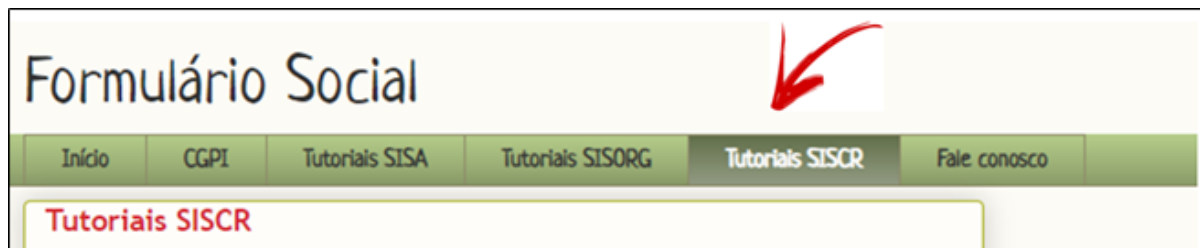
e-SIC - Pedido de informação nos termos da Lei de Acesso à Informação

Ouvidoria Geral do Município

- Para registrar uma reclamação, denúncia, elogio ou sugestão sobre a prestação de qualquer serviço municipal, entrar em contato com a Ouvidoria Geral do Município (OGM): denunciar ([clique aqui](#)), elogiar ([clique aqui](#)), sugerir ([clique aqui](#)) e reclamar ([clique aqui](#)).

ANEXO I - Manual SISCR

No site do [Formulário Social](http://formulariosocial.blogspot.com/) (<http://formulariosocial.blogspot.com/>) é possível encontrar tutoriais com o passo a passo para se utilizar o SISCR, conforme ilustra o menu do site na imagem abaixo:



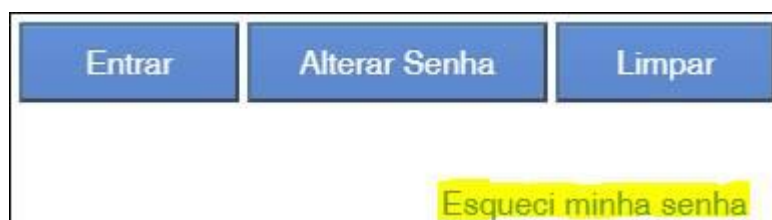
1. Após acessar o SISCR (<https://bdc.prefeitura.sp.gov.br/>), o Técnico necessita realizar o cadastramento do **Pré-atendimento** do cidadão. Mas antes de efetivamente realizar o cadastramento, devemos sempre realizar a **busca do cidadão**, pois o mesmo já pode estar cadastrado na base de dados do BDC.
 - a. A **busca do cidadão** é muito importante para evitar cadastros em duplicidade. Caso não seja encontrado o registro do cidadão, surgirá a mensagem perguntando se deseja inserir um novo cidadão. Veja o [vídeo 3 do tutorial](#) para aprender a realizar uma busca eficiente e evitar cadastros duplicados.
2. Após atualizar (ou cadastrar) os dados do cidadão é que podemos cadastrar os dados do Pré-atendimento propriamente ditos.
3. Após o cadastro do Pré-atendimento e, caso a Providência seja cadastrada como “Atendimento Social”, “Atividade Coletiva”, “Localização Familiar” ou “Cadastramento”, o sistema automaticamente cria um registro de Atendimento com o status “Não atendido”. As Providências do tipo “Consulta PTR” e “Dúvidas” não geram fila de atendimento no sistema.
4. Depois do **Pré-atendimento**, para realizar o cadastramento dos dados de **Atendimento** clique no menu superior “**Atendimento**” e, em seguida, no menu lateral esquerdo “**Atendimento**”, clique no item de sub menu “**Inclusão**”.
5. O sistema exibirá os registros de cidadãos que já passaram pelo Pré-atendimento na **data atual**, que **ainda não foram atendidos ou que estão em atendimento** referentes ao **Centro de Referência do operador** que está acessando a tela.

6. Clique no cidadão que deseja realizar o Atendimento (certifique-se que esteja acessando o registro correto através das colunas “Nome do Cidadão”, “Nome da Mãe” e “Data de Nascimento”) e preencha os dados do Atendimento.

DÚVIDAS MAIS FREQUENTES SOBRE O SISCR

1. Apareceu uma mensagem de Login bloqueado. O que devo fazer?

Para desbloqueio de login do SISCR **NÃO** é necessário abrir solicitação no Formulário Social. Basta clicar no botão "esqueci a senha", preencher seu login, CPF e e-mail pessoal para gerar uma nova senha.



2. Meu login está desativado. O que aconteceu?

Por questões de segurança, os logins são desativados quando os operadores não acessam os sistemas por mais de 30 dias. Neste caso, abra uma solicitação no Formulário Social e selecione a opção “Login desativado”

3. Qual o canal oficial de atendimento para dúvidas, solicitações e sugestões?

Todas as solicitações de atendimento devem ser realizadas pelo site do Formulário Social (<http://formulariosocial.blogspot.com/>), clicando no botão Formulário Sistemas:

