

# SUAS

SISTEMA ÚNICO DE ASSISTÊNCIA SOCIAL

“MODO DE USAR”



Zina





Ministério do Desenvolvimento e  
Assistência Social, Família e Combate à Fome  
Conselho Nacional de Assistência Social

# **SUAS**

## **SISTEMA ÚNICO DA ASSISTÊNCIA SOCIAL**

### **“MODO DE USUAR”**

2ª edição

© 2018 Ministério do Desenvolvimento Social e Conselho Nacional de Assistência Social.

Todos os direitos reservados. É permitida a reprodução parcial ou total desta obra, desde que citada a fonte e que não seja para venda ou qualquer fim comercial.

---

## **FICHA TÉCNICA**

### **ELABORAÇÃO, DISTRIBUIÇÃO E DESENVOLVIMENTO** **CONSELHO NACIONAL DE ASSISTÊNCIA SOCIAL**

#### **COMPOSIÇÃO CNAS – GESTÃO 2016/2018**

**PRESIDENTE:** Fábio Moassab Bruni

**VICE-PRESIDENTE:** Rosângela Maria Soares dos Santos

#### **REPRESENTANTES GOVERNAMENTAIS**

ALBERTO ALBINO DOS SANTOS - Ministério do Desenvolvimento Social

MARIANA DE SOUZA MACHADO NERIS - Ministério do Desenvolvimento Social

FÁBIO MOASSAB BRUNI - Ministério do Desenvolvimento Social

LUIS OTÁVIO PIRES FARIAS - Ministério do Desenvolvimento Social

MARIA IZABEL DE AMORIM - Ministério do Desenvolvimento Social

SOLANGE TEIXEIRA - Ministério do Desenvolvimento Social

MARIA AMÉLIA SASAKI - Ministério do Desenvolvimento Social

MAIRA LEILIANE OLIVEIRA ALMEIDA - Representantes dos Estados - FONSEAS

ELCIMARA RANGEL LOUREIRO ALICIO - Representantes dos Municípios - CONGEMAS

RENATA APARECIDA FERREIRA - Ministério do Desenvolvimento Social

CAROLINE MIRANDA SAMPAIO - Ministério do Desenvolvimento Social

THEREZA DE LAMARE FRANCO NETTO - Ministério da Saúde

RAQUEL DE FÁTIMA ANTUNES MARTINS - Ministério do Desenvolvimento Social

NAYARA FRUTUOSO FURTADO - Ministério do Desenvolvimento Social

LAÍS MARANHÃO SANTOS MENDONÇA - Ministério do Desenvolvimento Social

MARILIA PAIVA DE CARVALHO - Ministério do Desenvolvimento Social

LEÍSE MENDES DE SOUSA - Representantes dos Estados - FONSEAS

MARISA RODRIGUES DA SILVA - Representantes dos Municípios - CONGEMAS

### **REPRESENTANTES DA SOCIEDADE CIVIL**

CLODOALDO JOSÉ OLIVA MUCHINSKI - Fundação Fé e Alegria Do Brasil

CARLOS NAMBU - Inspetoria São João Bosco - Salesianos

NORMA SUELY DE SOUZA CARVALHO - Capemisa Instituto de Ação Social

MARIA JOSÉ VASCONCELOS BARRETO CARVALHO - Fórum Estadual de Usuários do SUAS de Sergipe - FEUSUAS/SE

ROSÂNGELA MARIA SOARES DOS SANTOS - Fórum Nacional dos Usuários de Assistência Social - FNUSUAS

CARMEN LÚCIA LOPES FOGAÇA - Organização Nacional de Entidades de Deficientes Físicos- ONEDEF

LUZIANA CARVALHO DE ALBUQUERQUE MARANHÃO - Conselho Federal de Fisioterapia e Terapia Ocupacional - COFFITO

CLÁTIA REGINA VIEIRA - Federação Nacional dos Empregados em Instituições Beneficentes Religiosas e Filantrópicas - FENATIBREF

BENEDITO AUGUSTO DE OLIVEIRA - Confederação Nacional dos Trabalhadores em Serviço Social - CNTSS

MAURÍCIO JOSÉ SILVA CUNHA - Centro de Assistência e Desenvolvimento Integral - Cadi

SILVIA REGINA RAMIREZ - Fundação Projeto Pescar

EDNA APARECIDA ALEGRO - Federação Nacional das Associações Pestalozzi

FENAPESTALOZZI

SAMUEL RODRIGUES - Fórum Nacional de População de Rua

TATHIANE AQUINO ARAÚJO - Rede Nacional de Pessoas Trans no Brasil - Rede Trans/SE

ELISA MACIEL COSTA - Associação Internacional Maylé Sara Kali

CLEONICE CAETANO SOUZA - União Geral dos Trabalhadores - UGT

LEOVANE GREGÓRIO - Conselho Federal de Psicologia - CFP

JOSENIR TEIXEIRA - Conselho Federal da Ordem dos Advogados do Brasil - OAB/DF

### **COMPOSIÇÃO CNAS - GESTÃO 2022/2024**

**PRESIDENTE:** Margareth Alves Dallaruvera

**VICE-PRESIDENTE:** Simone Aparecida Albuquerque

### **REPRESENTANTES GOVERNAMENTAIS**

ANA CAROLINA SOUZA FERREIRA - Ministério do Desenvolvimento e Assistência Social, Família e Combate à Fome - MDS

ALISSON RAMOM SANTOS E SILVA - Ministério do Desenvolvimento e Assistência Social, Família e Combate à Fome - MDS

AMANDA SIMONE SILVA - Ministério do Desenvolvimento e Assistência Social, Família e Combate à Fome – MDS

CELIA MARIA DE SOUZA MELO LIMA - Fórum Nacional de Secretários (as) de Estado da Assistência Social – FONSEAS

CLAUDIA FRANCISCA AMORIM - Ministério do Desenvolvimento e Assistência Social, Família e Combate à Fome – MDS

DANIELA SPINELLI ARSKY - Ministério do Desenvolvimento e Assistência Social, Família e Combate à Fome – MDS

EDGILSON TAVARES DE ARAÚJO - Ministério do Desenvolvimento e Assistência Social, Família e Combate à Fome – MDS

EUTÁLIA BARBOSA RODRIGUES - Ministério do Desenvolvimento e Assistência Social, Família e Combate à Fome – MDS

GEOVANA PADUA GOBBO MARINAT - Fórum Nacional de Secretários (as) de Estado da Assistência Social – FONSEAS

ISIS LEITE FERREIRA - Ministério do Desenvolvimento e Assistência Social, Família e Combate à Fome – MDS

MAGALI PEREIRA COSTATO BASILE - Colegiado Nacional de Gestores Municipais de Assistência Social – CONGEMAS

MARIA CAROLINA PEREIRA ALVES - Ministério do Desenvolvimento e Assistência Social, Família e Combate à Fome – MDS

PATRICIA CHAVES GENTIL - Ministério do Desenvolvimento e Assistência Social, Família e Combate à Fome – MDS

PENÉLOPE REGINA SILVA DE ANDRADE - Colegiado Nacional de Gestores Municipais de Assistência Social – CONGEMAS

REGIS APARECIDO ANDRADE SPINDOLA - Ministério do Desenvolvimento e Assistência Social, Família e Combate à Fome – MDS

SHIRLEY DE LIMA SAMICO - Ministério do Desenvolvimento e Assistência Social, Família e Combate à Fome – MDS

SIMONE APARECIDA ALBUQUERQUE - Ministério do Desenvolvimento e Assistência Social, Família e Combate à Fome – MDS

SOLANGE TEIXEIRA - Ministério do Desenvolvimento e Assistência Social, Família e Combate à Fome – MDS

## **REPRESENTANTES GOVERNAMENTAIS**

AGOSTINHO SOARES BELO - Central dos Trabalhadores e Trabalhadoras do Brasil- CTB;

ANA LÚCIA SOARES - Associação Brasileira dos Terapeutas Ocupacionais - ABRATO

BRUNA CRISTINA NEVES CARNELOSSI - Associação Rede Brasileira da Renda Básica- RBRB;

CARLOS NAMBU - Inspeção São João Bosco

CATARINA DE SANTANA SILVA - Fundação Fé e Alegria do Brasil

EDNA APARECIDA ALEGRO - Federação Nacional das Associações Pestalozzi -FENAPESTALOZZI;

EMILENE OLIVEIRA ARAUJO - Sociedade Bíblica do Brasil

ISMAEL ULTINO TAVALONE - Movimento Nacional Pestalozziano de Autodefensores - MONPAD

IVONE MAGGIONI FIORE - Federação Nacional das APAES -FENAPAES

JUDITE DA ROCHA - Movimento dos Atingidos por Barragens - MAB

MARGARETH ALVES DALLARUVERA - Confederação Nacional dos Trabalhadores em Seguridade social da CUT - CNTSS/CUT

MARIA APARECIDA DO AMARAL GODOI DE FARIA - Central Única dos Trabalhadores- CUT

NORMA SUELY DE SOUZA CARVALHO -Lar Fabiano de Cristo

RAFAEL MACHADO DA SILVA - Movimento Nacional População de Rua

SANDRA REGINA FERREIRA BARBOSA - Federação Nacional dos Empregados em Instituições Beneficentes, Religiosas e Filantrópicas - FENATIBREF

SIMONE CRISTINA GOMES - Conselho Federal de Psicologia - CFP

SOLANGE BUENO - Fórum Nacional dos Usuários do Sistema Único de Assistência Social - FNUSUAS



## **ELABORAÇÃO**

Daniella Cristina Jinkings Sant'ana

## **CONTRIBUIÇÕES PARA ATUALIZAÇÃO (2023):**

Segmento das/os Usuárias/os no CNAS

SNAS/MDS

SENARC/MDS

SAGICAD/MDS

## **REVISÃO**

2017: Silvani Souza

2023: Secretária Executiva (Maria das Mercês de Avelino Carvalho) | Coordenação de Política (Maria Auxiliadora Pereira, Rosiely Bomfim e Luana Buriti)

## **ILUSTRAÇÃO**

Ziraldo

Mig Mendes

Mario Drifer

## **DIAGRAMAÇÃO E ARTE FINAL**

2017: Bruno Cared Tavares e Isabela Viana

2023: Luiza Martins da Costa Vidal (ASCOM/MDS)

**Descrição de imagens:** Livia Maria Villela de Mello Motta

**Diagramação e revisão Braille:** Sociedade Bíblica do Brasil (SBB)

**Impressão em Braille:** Sociedade Bíblica do Brasil (SBB)

Conselho Nacional de Assistência Social  
**Brasília, versão revisada e ampliada em  
setembro de 2023**

Apoio



**PAULUS  
SOCIAL**



# ÍNDICE

<b>Apresentação</b>	<b>12</b>
<b>Introdução</b>	<b>15</b>
<b>1. Você sabe o que é o SUAS?</b>	<b>16</b>
<b>2. Você sabe como o SUAS é financiado?</b>	<b>17</b>
<b>3. Quem são as/os usuárias/os do SUAS?</b>	<b>18</b>
<b>4. Quais são os direitos das/os usuárias/os do SUAS?</b>	<b>20</b>
<b>5. Eu posso contribuir para a Construção da Política de Assistência Social?</b>	<b>29</b>
<b>6. Quais são as organizações das/os usuárias/os do SUAS?</b>	<b>30</b>
<b>7. Posso participar dos Conselhos de Assistência Social?</b>	<b>33</b>
<b>8. Canais de Denúncia e Informação</b>	<b>35</b>
<b>9. Saiba mais sobre a Política de Assistência Social</b>	<b>37</b>
<b>10. Tenho direito a quais benefícios?</b>	<b>40</b>
Benefício de Prestação Continuada - BPC	<b>40</b>
Benefícios Eventuais	<b>43</b>
Carteira da Pessoa Idosa	<b>44</b>
Programa Bolsa Família	<b>45</b>
<b>11. O que é Cadastro Único?</b>	<b>47</b>
Quais documentos eu preciso levar para me cadastrar	<b>49</b>
<b>Palavras Finais</b>	<b>51</b>

# APRESENTAÇÃO

O CNAS apresenta a versão atualizada da **Cartilha SUAS - “Modo de Usar”**, construída como um dos esforços para fortalecer a organização, participação e o protagonismo das/os usuárias/os nas decisões que garantam a execução e o efetivo controle da Política Pública da Assistência Social de forma participativa, coletiva e democrática. Mais recentemente o segmento das/os usuárias/os do SUAS realizou um debate coletivo para a revisão da resolução que os caracteriza e define seus direitos, suas organizações e sua participação na Política Pública de Assistência Social e no Sistema Único de Assistência Social. Como resultado desse processo foi aprovada pelo CNAS em 4 de abril de 2023 a Resolução CNAS nº 99.

Esta cartilha tem como objetivo informar, mobilizar e incentivar a participação das/os usuárias/os na Política Pública de Assistência Social e no SUAS. Ela foca na importância do empoderamento das pessoas para uma participação e intervenção na política de assistência social, seja nos espaços de atendimento, nos dos serviços e nas unidades públicas (Centro de Referência de Assistência Social - CRAS, Centro de Referência Especializado de Assistência Social - CREAS, Centro de Referência Especializado para População em Situação de Rua - Centro POP, Centro-dia, Centro de Convivência e Unidade de Acolhimento), seja nos serviços ofertados pelas entidades e organizações de assistência social. A importância de participação das/os usuárias/os se estende à participação em processos democráticos, eleitorais, nas reuniões dos conselhos de assistência social nos três níveis federativos e em

atividades que tratem dos programas, projetos, benefícios e serviços socioassistenciais, tais como os espaços deliberativos das conferências municipais, estaduais, do Distrito Federal e na Conferência Nacional de Assistência Social.

As/Os usuárias/os participantes do I Encontro Nacional dos Usuários do SUAS, em sua carta de Brasília, de 19 de abril de 2017, afirmaram: “Defendemos uma Política de Estado e não uma Política de Governo; o fortalecimento do controle social na defesa da plena integralidade da Política de Assistência Social; um SUAS que proteja a população em situações de desproteções sociais, a profissionalização dos trabalhadores/as por meio de concursos públicos; ações de formação e de capacitação; orçamento robusto e crescente, com a efetivação da Política de Assistência Social, organizada sob o formato de Sistema Único Universal e do seu controle social, com gestão compartilhada; serviços socioassistenciais de qualidade que se integrem com os demais serviços e não discriminem as/os usuárias/os do SUAS”.

Esta cartilha enfatiza quem são as/os usuárias/os, quais são seus direitos, e as formas de participação nas instâncias do SUAS, não apenas como sujeitas/os de direitos socioassistenciais, mas como avaliadoras/es e proponentes/es de ações que garantam seus direitos previstos na Constituição Federal e na Lei Orgânica da Assistência Social - LOAS.

**MARGARETH ALVES DALLARUVERA**

Presidente do CNAS



# INTRODUÇÃO

Esta cartilha foi especialmente feita para você, usuária/o do Sistema Único de Assistência Social (SUAS). Aqui você encontrará informações sobre os seus direitos e como você pode participar da construção da Política de Assistência Social no país, de acordo com a Resolução do Conselho Nacional de Assistência Social (CNAS) nº 99, de 4 de abril de 2023 e demais normativas que organizam o SUAS como um sistema participativo.

A Resolução CNAS nº 99 que caracteriza os usuários, seus direitos, suas organizações e sua participação na Política Pública de Assistência Social e no SUAS garante a você o direito de participar, acompanhar e de conhecer a Política de Assistência Social mais de perto, além de contribuir para a sua melhoria e aperfeiçoamento de forma democrática. Lembre-se, você é o sujeito protagonista da Política de Assistência Social e, por isso, precisa conhecer o SUAS, participar, avaliar e colaborar para tomada de decisões que garantam serviços e benefícios socioassistenciais de qualidade e comprometidos com as reais necessidades e a dignidade humana de toda a população brasileira.

A Assistência Social é um direito de proteção social seu!

**A Assistência Social é uma Política Pública e um direito de proteção social de todo cidadão que dela necessitar**

# 1. Você sabe o que é o SUAS?



O Sistema Único de Assistência Social (SUAS) garante proteção social a você, à sua família e à sua comunidade no enfrentamento de dificuldades, vulnerabilidades e riscos, por meio de serviços, benefícios, programas e projetos.

A Assistência Social é uma política que tem por objetivo a proteção social de todas/os as/os brasileiras/os através de uma rede, que atende a partir das diversas necessidades. Toda pessoa que necessitar deve ter acesso ao SUAS.

O atendimento é feito pelas/os trabalhadoras/os do SUAS que procuram entender a situação de cada pessoa e atuam para melhorar as condições de vida, de relacionamento e de inclusão social.



## **2. Você sabe como o SUAS é financiado?**

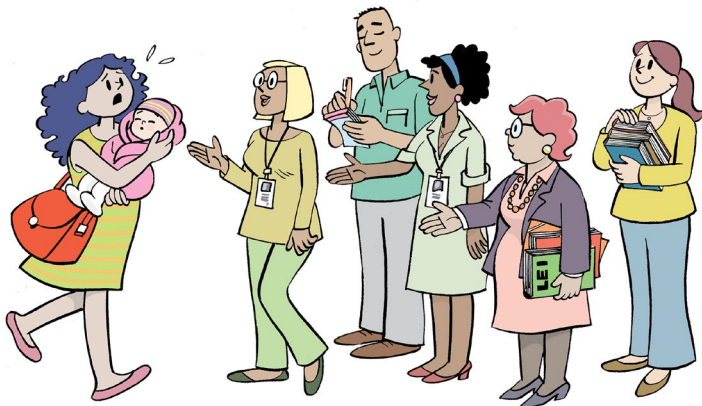
O modelo de financiamento do SUAS é compartilhado. Isso significa que são obrigatórias as transferências de recursos financeiros por meio de repasses fundo a fundo. Transferência fundo a fundo é o repasse direto de recursos de fundos da esfera federal para fundos da esfera estadual, municipal e do Distrito Federal, o que fortalece a melhor gestão do Sistema Único de Assistência Social (SUAS).

É condição para que os municípios e estados recebam recursos da União a criação e o funcionamento adequado do:

- a)** Conselho Municipal de Assistência Social;
- b)** Plano Municipal de Assistência Social;
- c)** Fundo Municipal de Assistência Social;

Os recursos do SUAS ainda não são de natureza obrigatória no orçamento público, diferente do que ocorre na Saúde e na Educação. No que diz respeito ao SUAS os usuários precisam juntamente com os conselhos de Assistência Social, trabalhadores, entidades e gestores realizarem articulação política para garantir aprovação de Emenda à Constituição que garanta recursos obrigatórios no orçamento público, para o melhor funcionamento do CRAS, do CREAS e de todas as unidades públicas do SUAS, da mesma forma como acontece com o custeio, manutenção e investimentos feitos no Posto de Saúde e na Escola da sua comunidade.

### 3. Quem são os/as usuários/as do SUAS?



As/Os usuárias/os do SUAS são pessoas diversas em sua origem, cor, raça, identidade de gênero, etnia, religião, nacionalidade, que compõem a sociedade brasileira como sujeita/o de direitos, que se encontra em situações de desproteção social, vulnerabilidades e riscos, fragilidades dos diversos momentos da vida humana (infância, adolescência, juventude, envelhecimento, deficiências), de todas as discriminações e violências (física, psicológica, sexual, entre outras), privação, rupturas de vínculos familiares e comunitários, insegurança de renda, atingidos por situações de emergências, calamidades e desastres.

Também podem acessar o SUAS pessoas que dependem de cuidados especiais, pessoas que fazem uso abusivo de álcool e drogas e que interferem na sua capacidade de cuidados/

proteção para com os filhos, família e/ou algum membro, pessoas que perderam o emprego ou, ainda, quando há algum desastre natural na comunidade, em consequência das mudanças climáticas. Na Assistência Social, essas situações de desproteção são conhecidas pelo termo vulnerabilidade social.

Também são usuárias/os do SUAS aquelas pessoas que estão em situação de risco, ou seja, passam por situações de violência física, psicológica, sexual, trabalho infantil, entre outros.

Qualquer pessoa, seja refugiada/o, imigrante, indígena, quilombola, cigana/o, população urbana, do campo, floresta e água, comunidades tradicionais ou membros de outros povos tem direito à assistência social. Esses serviços são gratuitos e nada pode ser cobrado dele.

**Sou beneficiária/o do Programa Bolsa Família, também posso ser usuária/o da assistência social?**

Claro! As/Os beneficiárias/os do Programa Bolsa Família fazem parte do público prioritário da assistência social. Procure um Centro de Referência da Assistência Social (CRAS) ou outra unidade que faça parte do SUAS.

## 4. Quais são os direitos dos/as usuários/as do SUAS?

De acordo com o Art. 5º da Resolução do Conselho Nacional de Assistência Social (CNAS) Nº 99, de 4 de abril de 2023, as/os usuárias/os têm os seguintes direitos, assegurados no âmbito da Política Pública de Assistência Social:

I. acessar e usufruir serviços, programas, projetos, benefícios e transferência de renda no âmbito da Política de Assistência Social de qualidade, assegurando a supremacia do atendimento às necessidades sociais sobre as exigências de rentabilidade econômica, conforme os parâmetros e normas estabelecidas;



**II.** orientações sobre serviços, programas, projetos, benefícios e transferência de renda, no âmbito da Política Pública de Assistência Social, em linguagem clara, simples e acessível;

**III.** o direito ao exercício político na defesa de sua cidadania; e

**IV.** acessibilidade arquitetônica, metodológica, instrumental, atitudinal, programática e nas comunicações.

**§1º** O direito de acesso ao atendimento, ao assessoramento e a defesa e garantia de direitos deve oportunizar e garantir a/ao usuário/a:

**I.** conhecer o nome e a credencial de quem o atende;

**II.** ser respeitado em sua dignidade humana, sendo tratado de modo atencioso e respeitoso, livre de procedimentos de tutela, vexatórios e/ou coercitivos;

**III.** ser atendido com menor tempo de espera e de acordo com as suas necessidades;

**IV.** receber os encaminhamentos para outros serviços ou instituições por escrito, de forma clara e legível, identificado o nome do profissional responsável pelo encaminhamento;

**V.** ter protegida sua privacidade, observada a ética profissional dos trabalhadores do SUAS, desde que não acarrete riscos a outras pessoas; e

**VI.** ter sua identidade respeitada e preservada.

**§2º** O direito de ter acesso a informações e orientações relativas aos serviços, programas, projetos, benefícios e transferência de renda no âmbito da Política Pública de Assistência Social, em linguagem clara, simples e acessível, abrange:

- I. informações e orientações sobre como manifestar suas demandas e necessidades por serviços, programas, projetos, benefícios e transferência de renda no âmbito da Política Pública de Assistência Social;
- II. acesso aos registros realizados nos prontuários que lhe dizem respeito, se assim o desejar;
- III. informações sobre serviços, programas, projetos e benefícios prestados pela rede Socioassistencial e rede de proteção social; e
- IV. outras informações que possam contribuir para a construção de sua autonomia como sujeito de direitos.

**§3º** O direito ao exercício político na defesa de sua cidadania assegurará:

- I. a garantia de que será representado nas diferentes instâncias do SUAS por seus pares, ou seja, por usuá-rias/os;
- II. o acesso a oportunidades para o exercício do protagonismo social e político e de sua cidadania;
- III. o acesso à participação em diferentes espaços de organização das/os usuá-rias/os, tais como associa-ções, fóruns, conselhos de políticas públicas e de defesa e garantia de direitos, movimentos sociais, conselhos e comissões de usuá-rias/os, organizações comunitárias, dentre outras;

**IV.** o preenchimento de vagas do segmento de usuárias/os seja feito de forma exclusiva por outra/o usuária/o, nos três níveis de Governo; e **V.** a realização de outro processo eleitoral específico até que as vagas para o segmento de usuárias/os sejam preenchidas.

**§4º** O direito à qualidade dos serviços, programas, projetos, benefícios, transferência de renda socioassistenciais de qualidade, conforme os parâmetros do SUAS, deve garantir a/ao usuária/o:

**I.** o atendimento, o acompanhamento, a orientação e o encaminhamento para a rede socioassistencial, em seus serviços, básicos e especializados, ou para instituições e/ou serviços de outras políticas públicas, por profissionais com formação adequada e preparados para atuarem no SUAS;

**II.** o acesso a espaços de referência de proteção social, integrados à rede socioassistencial, que lhe garanta acolhida, autonomia, convívio ou convivência familiar e comunitária;

**III.** a garantia de acesso à rede de serviços socioassistenciais;

**IV.** a atenção profissional que promova o desenvolvimento de sua autoestima, de suas potencialidades e capacidades e o alcance de sua autonomia pessoal e social;

**V.** o acesso a atividades de convivência e de fortalecimento de vínculos, ancoradas na cultura local e na laicidade do Estado;

**VI.** a vivência de ações profissionais direcionadas para a construção de projetos pessoais, coletivos e sociais, para fortalecimento e resgate de vínculos familiares, comunitários e sociais;

**VII.** a orientação jurídico-social em casos de ameaça e/ou violação de direitos individuais e coletivos, mediante atuação técnica e processual e articulação com o Sistema de Garantia de Direitos;

**VIII.** a efetivação do direito à convivência familiar e comunitária associada à garantia de proteção integral de criança, adolescente, jovem, pessoa idosa, pessoa com deficiência;

**IX.** a articulação interinstitucional e intersetorial para o acesso a ações de preparação para o trabalho digno (formação, qualificação, requalificação profissional) para a inclusão produtiva; e

**X.** a avaliação dos serviços e benefícios usufruídos, contando com espaço de escuta profissional e institucional para expressar sua opinião e proposições.

### **Isso significa:**

**1.** Conhecer a/o trabalhadora/or que está te atendendo. Você tem o direito de saber o nome da/o profissional e a sua área de atuação.

**2.** Ser respeitada/o e tratada/o com atenção, sem discriminação ou preconceito.

**3.** Ser atendida/o rapidamente e ter o atendimento que você precisa, com linguagem acessível.



4. Conhecer os serviços que estão sendo oferecidos a você, receber os encaminhamentos por escrito, de forma clara e legível, identificados com o nome da/o profissional responsável.

5. Ter a sua privacidade protegida.

## **II – Ser informada/o e orientada/o sobre os serviços, programas, projetos e benefícios da assistência social**



### **Isso significa:**

1. Ter informações claras, simples e linguagem acessível
2. Receber orientações sobre como ter acesso aos serviços, programas, projetos e benefícios da assistência social;
3. Ter acesso aos registros realizados nos prontuários da assistência social;

4. Ter informações sobre programas e projetos de apoio às associações e cooperativas populares;

5. Ter acesso a qualquer informação sobre políticas públicas e outras questões que possam ajudar você a construir a sua autonomia.

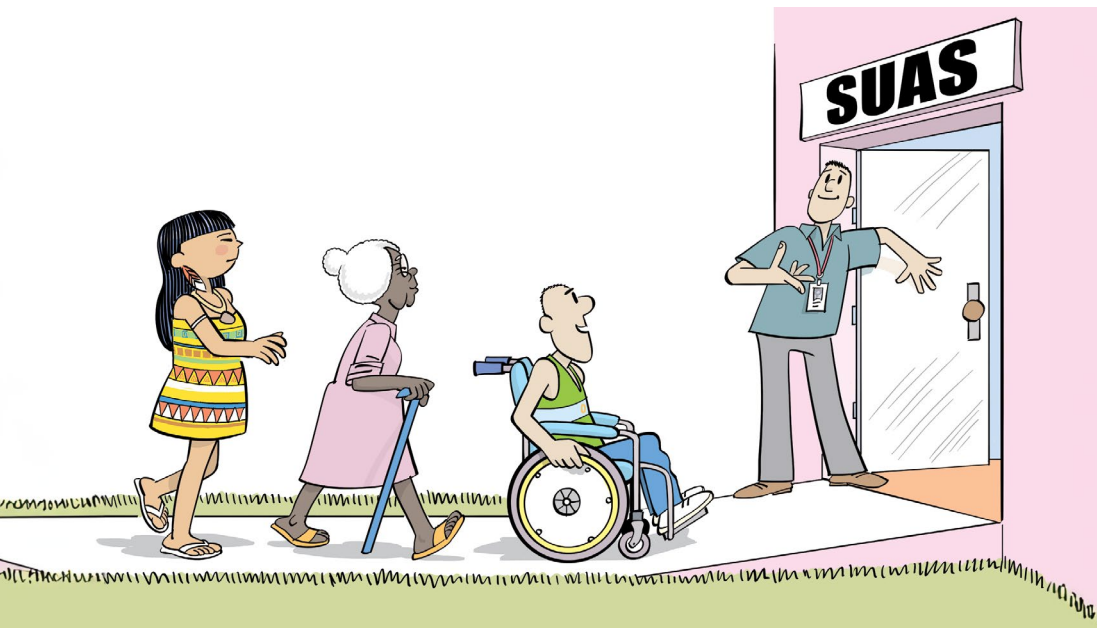
### III – Ter os seus direitos reconhecidos.

#### Isso significa:

1. Saber que você pode e deve participar da construção da Política Pública de Assistência Social;

2. Participar de diferentes espaços de organização e de representação de usuárias/os, como associações, fóruns, conselhos de políticas públicas, movimentos sociais, entre outros;

3. Ter acesso a recursos e serviços que ajudam a proporcionar ou ampliar habilidades funcionais de pessoas com deficiência.



## **IV – Ter acesso a serviços e programas de assistência social de qualidade**

### **Isso significa:**

**1.** Ter direito ao atendimento, à orientação e ao encaminhamento para a rede da Assistência Social, ou para instituições e serviços de outras políticas públicas, por profissionais com formação adequada e preparados para atuarem no SUAS;

**2.** Ter acesso às unidades públicas da assistência social, como os Centros de Referência da Assistência Social (CRAS), os Centros de Referência Especializados da Assistência Social (CREAS) ou os Centros de Referência Especializados para População em Situação de Rua (Centros POP), entre outros espaços que garantam a proteção social e a convivência com a família e a comunidade;

**3.** Ter acesso aos serviços oferecidos pela rede de Assistência Social;

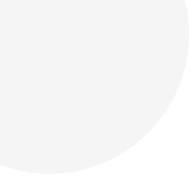
**4.** Ser atendido por um profissional capacitado;

**5.** Participar de atividades de convivência e de fortalecimento de vínculos, de acordo com a sua cultura, que reforcem princípios universais e sem quaisquer preconceitos;

**6.** Ser estimulada/o a construir um projeto de vida e resgatar os vínculos com a sua família e a sua comunidade;

**7.** Ser orientada/o em casos de ameaça e/ou violação de direitos, com apoio do sistema de garantia de direitos;

**8.** Ter acesso a oportunidades para inserção profissional e/ou social, além de ações de inclusão produtiva, bem como



a serviços públicos e a programas ou projetos que facilitem o ingresso ou a reinserção no mundo do trabalho;

9. Ter a possibilidade de avaliar o serviço recebido, contando com espaço de escuta para expressar a sua opinião.

E lembre-se, as unidades e os serviços socioassistenciais são feitos para você. É importante que você seja informado sobre como funcionam e suas finalidades. Os usuários contribuem para um ambiente acolhedor no serviço, com tratamento respeitoso as trabalhadoras, trabalhadores e demais usuários do Serviço, sem discriminação por questões de raça, sexo, orientação sexual, origem, classe, religião ou quaisquer outros preconceitos, bem como ajudem na preservação da estrutura das Unidades.

**Importante:** Sempre que possível informe sobre atrasos ou cancelamento de entrevistas, atendimentos ou visitas previamente agendadas.

## 5. Eu posso contribuir para a Construção da Política de Assistência Social?



Com certeza as/os usuárias/os do SUAS podem ajudar a construir a política de assistência social de várias maneiras. Você pode criar ou fazer parte de organizações, associações, movimentos sociais, fóruns, conselhos locais de usuários ou outras organizações que tenham entre seus objetivos a defesa e a garantia de indivíduos e coletivos de usuárias/os do SUAS.

Essas manifestações coletivas e organizações de usuárias/os também podem eleger representantes para participar de órgãos de controle social, como os conselhos municipais, estaduais e nacional de assistência social.

**Atenção!** Nesse caso, as/os usuárias/os precisam fazer parte de suas organizações representativas, e serem democraticamente eleitas/os entre aquelas realizam serviços, programas, projetos, benefícios, transferência de renda e defesa dos direitos das/os usuárias/os da Política de Assistência Social.

## 6. Quais são as organizações das/os usuáries/as do SUAS?



De acordo com o Art. 4º §2º da Resolução CNAS Nº 99/2023, são consideradas organizações de usuáries/os:

**I. coletivos de usuáries/os** - são formas de organização informal de usuáries/os da Política Nacional de Assistência Social cuja base territorial está circunscrita ao território da unidade do SUAS correspondente.

**II. associações de usuáries/os** - organizações legalmente constituídas, para a representação e defesa de grupos e segmentos sociais específicos (ciganos, quilombolas, vítimas de catástrofes, deficiências e outros), nos termos estabelecidos no § 1º deste Artigo.

**III. associações e centros comunitários** que contem com a presença de usuáries/os do SUAS em suas instâncias de direção e deliberação e afirmem em seus

estatutos o compromisso com a defesa dos direitos das/os usuárias/os do SUAS.

**IV. fóruns de usuárias/os** – são organizações de usuárias/os, de funcionamento contínuo e regular, aqueles que têm como principais objetivos a articulação, a mobilização, a representação e a defesa das/os usuárias/os, concernentes aos direitos humanos e a vida digna, considerando-se:

**a) fórum de base municipal**, aquele que congrega Coletivos de Usuárias/os e outras formas de mobilização e articulação dos usuárias/os no âmbito de um município;

**b) fórum de base estadual**, aquele que congrega 5 (cinco) ou mais municípios no âmbito de uma unidade estadual da Federação;

**c) fórum de base nacional**, aquele que congrega 5 (cinco) ou mais estados no âmbito do território nacional e contemplando a organização em 2 (duas) ou mais regiões do Brasil; e

**d) fórum do Distrito Federal**, aquele que congrega Coletivos de Usuárias/os e outras formas de mobilização e articulação dos usuárias/os em, no mínimo, 3 (três) Regiões Administrativas.

**V. movimentos** – organizações de usuárias/os, de funcionamento contínuo e regular que tem como principal função a mobilização e defesa dos direitos das/os usuárias/os do SUAS e de outras políticas de proteção social, considerando-se:

**a) movimento de base municipal**, aquele que congrega usuárias/os do SUAS e outras políticas de proteção social no âmbito de 1 (um) município;

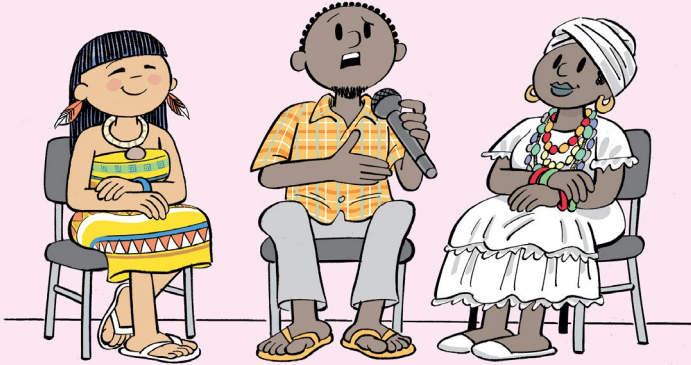
**b) movimento de base estadual**, aquele que congrega usuárias/os do SUAS e outras políticas de proteção social em 5 (cinco) ou mais municípios no âmbito de uma unidade estadual da federação;

**c) movimento de base nacional**, aquele que congrega as/os usuárias/os do SUAS em 5 (cinco) ou mais estados no âmbito do território nacional, contemplando a organização em duas ou mais regiões do Brasil; e

**d) movimento do Distrito Federal**, aquele que congrega usuárias/os do SUAS e de outras políticas de proteção social em, no mínimo, 3 (três) regiões administrativas.



## 7. Posso participar dos Conselhos de Assistência Social?



**Claro!** É muito importante para a política de assistência social que você participe dos conselhos como conselheiro ou como ouvinte das reuniões para conhecer o que está acontecendo no SUAS da sua cidade. Além dos conselhos, você pode e deve participar das conferências, fóruns de usuários, frentes e movimentos de assistência social. Também é possível entrar em contato com as Secretarias pela ouvidoria relatando algum problema enfrentado, ou ainda solicitar as entidades, organizações, trabalhadores e Gestores que te orientem sobre como participar da política de assistência social.

### Saiba que:

I - Todos as/os usuárias/os podem participar dos espaços de participação social nos serviços socioassistenciais e nas instâncias formais de gestão do SUAS, como os conselhos (municipais, estaduais, nacional).

II - Os Conselhos de Assistência Social têm o dever de promover programas de formação para usuárias/aos e lideranças comunitárias e de movimento sociais;

III - Os Conselhos de Assistência Social devem realizar fóruns, seminários, audiências, rodas de conversas e eventos em que as/os usuárias/os possam apresentar suas ideias, reflexões, debates, reivindicações e soluções junto a/aos representantes ou organizações de usuárias/os.

**Atenção!** Os gestores públicos ou as entidades ou as organizações de assistência social e de trabalhadores do SUAS não representam as/os usuárias/os nos conselhos e nas conferências de assistência social.

**VOCÊ SABIA QUE: O Órgão gestor da Política de Assistência Social deve promover e assegurar a participação das/os usuárias/os nas instâncias de participação e de deliberação do SUAS (conselhos e conferências) e em atividades de controle social (como plebiscitos, audiências públicas, dentre outros).**

## 8. Canais de Denúncia e Informação

**? Se você foi discriminada/o numa unidade do SUAS, onde pode denunciar?**

**? Onde a/o usuária/o pode buscar informação e apoio caso não esteja conseguindo ter acesso ao direito buscado ou queira reclamar, ou fazer alguma denúncia do não atendimento e das condições da unidade?**

Existe a **Ouvidoria-Geral do Ministério do Desenvolvimento e Assistência Social, Família e Combate à Fome - MDS** que está a serviço da/o cidadã/ão.

Cabe à Ouvidoria-Geral receber, examinar e encaminhar denúncias, reclamações, elogios, sugestões, solicitações de providências e pedidos e esclarecer dúvidas sobre as políticas, programas e ações, tais como o Programa Bolsa Família, serviços, Benefício de Prestação Continuada - BPC e demais benefícios da Assistência Social.

Por meio da Central de Relacionamento você pode solicitar informações e esclarecer suas dúvidas sobre as ações e programas.

O site da Ouvidoria é:

[www.gov.br/mds/pt-br/canais\\_atendimento/ouvidoria](http://www.gov.br/mds/pt-br/canais_atendimento/ouvidoria)

## **CANAIS DE ATENDIMENTO:**

### **Telefone - 121**

O serviço é gratuito e a ligação deve ser realizada por meio de um telefone fixo ou celular.

### **Horário de atendimento:**

Atendimento Humano: de segunda a sexta-feira,  
das 7h às 19h

---

- Existe a possibilidade de fazer sua solicitação, manifestação, reclamação ou pedido, preenchendo um **FORMULÁRIO ELETRÔNICO** disponível no site da ouvidoria.
- Você pode enviar sua carta para: Esplanada dos Ministérios, Bloco A, 2º Andar - CEP: 70.054-906 - Brasília/DF
- Se você mora no Distrito Federal, há também o atendimento presencial e no site da ouvidoria você consegue fazer seu agendamento.
- Caso seu direito à assistência social não esteja sendo respeitado, você pode ir ao **Ministério Público**, conforme prevê a Lei Orgânica da Assistência Social.

## 9. Saiba mais sobre a Política de Assistência Social



A política de assistência social conta com diferentes espaços e serviços de atendimento para receber a/o usuária/o conforme sua demanda e necessidade em cada momento. Veja a seguir os principais:

**O que é O CRAS?** O Centro de Referência de Assistência Social, mais conhecido como CRAS. Ele atende a população em situação de vulnerabilidade e leva às famílias os serviços, programas, projetos e benefícios ofertados pela política de assistência social.

**O que é o CREAS?** No Centro de Referência Especializado de Assistência Social (CREAS) são atendidas famílias e pes-

soas em situação de violação de direitos, abandono, negligência, ameaças e maus tratos, que tiveram ruptura de vínculos familiares ou comunitários, e que estão com a vida ameaçada.

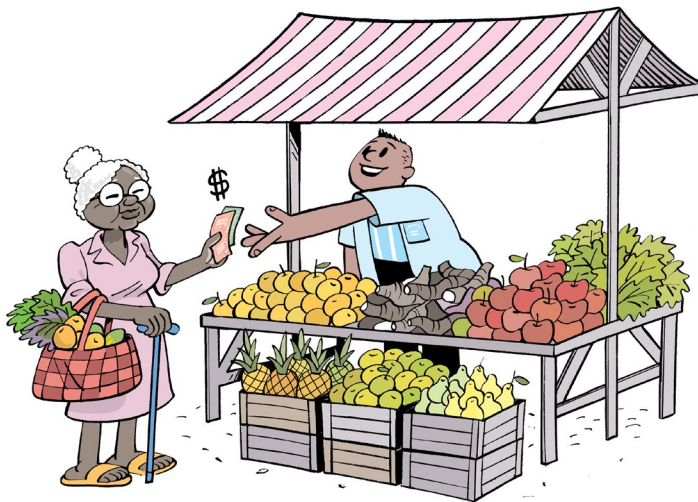
**O que é o Centro-Dia?** O Centro-Dia é uma unidade especializada de Proteção Social do SUAS que atende, crianças, jovens, adultos com deficiência, além de idosos em situação de dependência, que presta um conjunto variado de atividades: de convivência grupal, social e comunitária; cuidados pessoais; fortalecimento de vínculos e ampliação das relações sociais; apoio e orientação aos cuidadores familiares; acesso a outros serviços no território e às tecnologias assistivas de autonomia e convivência, contribuindo para evitar o isolamento social da pessoa com deficiência e/ou idosa e do cuidador familiar sem substituí-lo.

**O que é o centro POP?** Essa unidade também funciona como ponto de apoio e proteção social para pessoas que moram e sobrevivem nas ruas. Deve promover o acesso a espaços de guarda de pertences, de higiene pessoal, de alimentação e orientação de emissão de documentação. O endereço do Centro POP pode ser usado como referência, tais como para documentos ou para inclusão de pessoas em situação de rua no Cadastro Único.

**O que é um serviço de acolhimento?** O serviço de acolhimento é um lugar onde pessoas que precisam de proteção e moradia são acolhidas, cuidadas, protegidas e têm as suas necessidades básicas atendidas. Esses serviços costumam ser conhecidos pela população como “abrigos” e são organizados por faixa etária ou situação na qual a pessoa

atendida se encontre. O acolhimento pode ser por tempo determinado, transitório ou definitivo. São formas de serviços de acolhimento: Casa-Lar; Casa de Passagem; Residência Inclusiva, Serviço de Acolhimento em República; Serviço de Acolhimento em Família Acolhedora; Serviço de Proteção em Situações de Calamidades Públicas e de Emergências. Isto significa que há abrigos para famílias, crianças e adolescentes, para idosos, mulheres vítimas de violência, migrantes, refugiados, pessoas em situação de rua, transexuais e pessoas adultas com deficiência.

## 10. Tenho direito a quais benefícios?



Os Benefícios são transferências diretas prestadas em forma de bens ou repasses monetários (dinheiro). Os benefícios socioassistenciais do SUAS são:

### **BENEFÍCIO DE PRESTAÇÃO CONTINUADA (BPC)**

O **BPC** é um benefício constitucional, de caráter individual, regulamentado pela Lei Orgânica de Assistência Social – LOAS/1993, não vitalício e intransferível, que garante o pagamento mensal de 1 (um) salário-mínimo à pessoa idosa, com 65 anos ou mais, e à pessoa com deficiência de qualquer idade, que comprove não possuir meios de se sustentar ou de ser sustentada pela família. O BPC integra a Proteção Social



Básica no âmbito do Sistema Único de Assistência Social – SUAS e para acessá-lo não é necessário ter contribuído com a Previdência Social.

Para ter direito ao benefício, a pessoa com deficiência ou pessoa idosa precisa comprovar que dividindo a renda mensal da família pelo número de pessoas que fazem parte desta família, esse valor seja igual ou inferior a um quarto do salário-mínimo.

As despesas com tratamentos de saúde, medicamentos, alimentação especial e fraldas da pessoa idosa ou com deficiência, ou com serviço que deveria ser ofertado no Centro-Dia, desde que sejam frequentes e não sejam fornecidas pelo Sistema Único de Saúde (SUS) ou pelo Sistema Único de Assistência Social (SUAS), podem ser descontadas da renda familiar para fins de acesso ao BPC, durante o próprio processo de requerimento do benefício.

**É importante destacar que todos estes itens devem ser garantidos pelo SUS.**

**Atenção:** Caso na família haja um idoso de 65 anos ou mais ou uma pessoa com deficiência que já receba o BPC ou benefício previdenciário, no valor de até 1 (um) salário-mínimo, este valor não será contado como renda da família para fins de solicitação do BPC para outro membro que atenda aos critérios do benefício.

## **Como solicitar o Benefício de Prestação Continuada - BPC?**

É obrigatório estar inscrito no Cadastro Único e caso tenha, este deve estar atualizado.

A Pessoa pode procurar O centro de referência de assistência social (CRAS) de seu município ou do Distrito Federal para receber as informações sobre o BPC e os apoios necessários para requerê-lo.

A/o requerente também pode acessar direto pelo site ou o aplicativo de celular “Meu INSS” ou a Central 135 (a ligação é de graça para telefone fixo). Caso precise de algum apoio a/o requerente pode ir a uma Agência da Previdência Social (APS).

**É importante destacar que não é necessário pagar intermediários ou agenciadores para dar entrada no pedido do BPC junto ao INSS.**

**Atenção: Para ter acesso ao BPC é necessário estar inscrito/o no Cadastro Único para programas do governo federal. Procure um posto de cadastro ou o Centro de Referência da Assistência Social (CRAS) no seu município ou no Distrito Federal.**

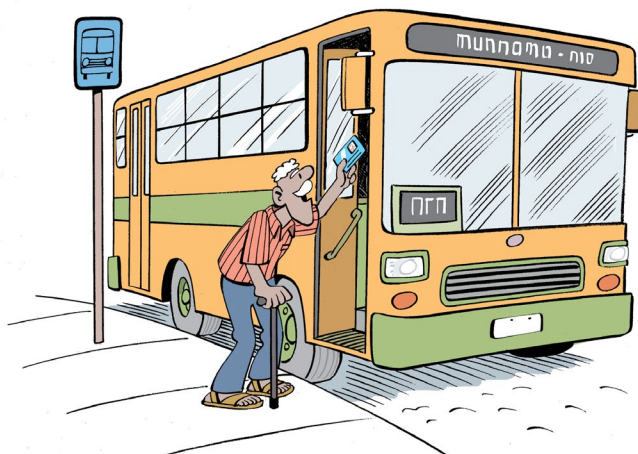
## BENEFÍCIOS EVENTUAIS

Os Benefícios Eventuais são oferecidos a pessoas e famílias que não têm condições de arcar, por conta própria, com o enfrentamento de situações adversas ou que fragilizem a manutenção da pessoa e sua família, como nascimento, morte, vulnerabilidade temporária ou situação de desastre e calamidade pública.

Para solicitar o Benefício Eventual, a pessoa deve procurar as unidades da Assistência social no município ou no Distrito Federal.



## CARTEIRA DA PESSOA IDOSA

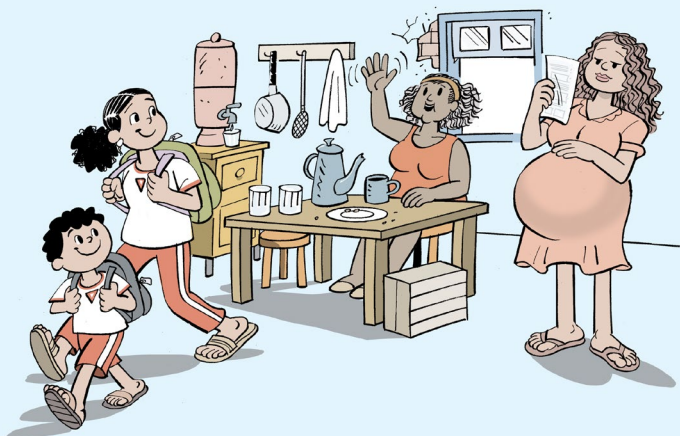


A **Carteira da pessoa idosa** é um direito previsto no art. 40 do Estatuto do idoso (Lei Nº 10.741/2003), e regulamentado pelo decreto nº 9.921, de 18 de julho de 2019, para pessoas idosas com renda individual igual ou inferior a dois salários-mínimos.

Com essa carteira, a pessoa idosa pode acessar gratuitamente o transporte interestadual, sendo reservada duas vagas por veículo e caso as mesmas tenham sido ocupadas, ainda é possível obter no mínimo 50% de desconto nas passagens.

**Como solicitar?** Procurar o Centro de Referência de Assistência Social (CRAS) mais próximo de sua casa, apresentando documento de identificação com foto, CPF ou NIS.

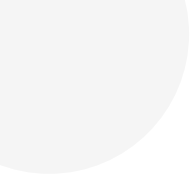
## PROGRAMA BOLSA FAMÍLIA



O **Bolsa Família** é um programa de transferência de renda com condicionalidades, que garante o direito a renda para as famílias que estão em situação de pobreza, inscritas no Cadastro Único. Para receber o benefício monetário que o programa transfere todo mês, as famílias assumem o compromisso de manter as crianças e adolescentes estudando, as crianças com o calendário de vacina em dia e gestantes com o acompanhamento pré-natal. Direitos básicos de toda pessoa!

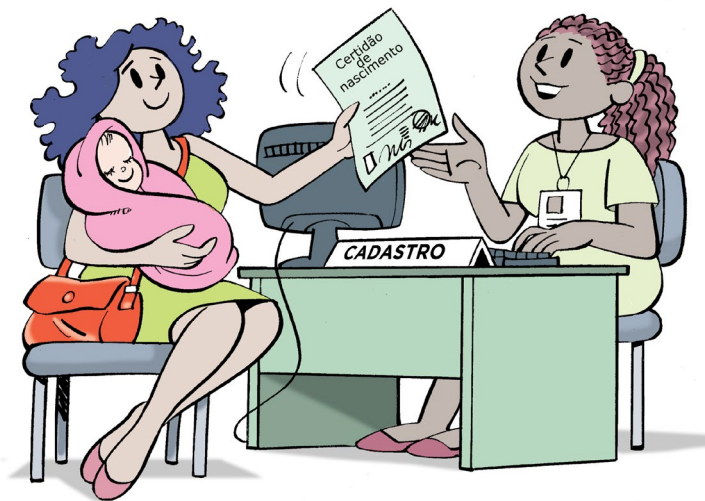
É responsabilidade do poder público ofertar serviços de saúde e educação para que as famílias possam cumprir as condicionalidades.

**Como se inscrever?** Para entrar no Programa Bolsa Família, a família precisa estar inscrita no Cadastro Único e atender aos critérios de renda per capita vigente. O cadastramento é



feito somente pelos municípios que devem orientar as famílias sobre o funcionamento do programa. Procure uma unidade do Centro de Referência da Assistência Social (CRAS) ou o setor responsável pelo Cadastro Único e Bolsa Família no seu município.

## 11. O que é o Cadastro Único



O **Cadastro Único** para programas sociais do Governo Federal é uma ferramenta importante para a identificação e caracterização socioeconômica das famílias atendidas pela política de assistência social. É utilizado para conhecer e identificar as pessoas e famílias em situação de vulnerabilidade social e auxiliar o Governo no desenvolvimento de políticas públicas voltadas para essa população. Atualmente, 30 programas federais já utilizam a base do Cadastro Único para a gestão de suas ações, incluindo o Programa Bolsa Família, Benefício de Prestação Continuada, Tarifa Social de Energia Elétrica, Carteira da Pessoa Idosa, o Programa Minha Casa Minha Vida e a isenção de taxa de concurso público.

A partir do momento em que sua família estiver cadastrada, sempre que houver alguma mudança (como por exemplo, mudança de endereço, escola das crianças, renda, entrada e saída de pessoa da família) você deve realizar a atualização cadastral.

A família deve procurar o CRAS ou setor responsável pelo Cadastro Único de sua cidade e atualizar estas informações. Mesmo sem mudança na família, você deve atualizar os dados a cada 2 anos, obrigatoriamente.

### **Como se cadastrar?**

Vá até o setor responsável pelo Cadastro Único em sua cidade. Se não souber onde fica, procure o Centro de Referência de Assistência Social (CRAS) mais próximo da sua casa e peça essa informação.

Para ser cadastrado é preciso que uma pessoa da família, maior de 16 anos seja responsável por responder às perguntas da entrevista realizada no cadastramento.

É muito importante que a/o responsável familiar declare todas as pessoas que residam em seu domicílio e suas respectivas rendas.

É fundamental que a autodeclaração e a privacidade das famílias sejam respeitadas no momento do repasse das informações ao operador do Cadastro Único, assim como que as informações prestadas pelas famílias correspondam a sua realidade.



## QUAIS DOCUMENTOS EU PRECISO PARA ME CADASTRAR

### 1. Para o responsável pela família:

- CPF ou Título de Eleitor;
- Se sua família for Indígena, pode apresentar o Registro Administrativo de Nascimento Indígena (RANI) ou outros documentos de identificação, como Certidão de Nascimento, Certidão de Casamento, RG e Carteira de Trabalho;
- Se sua família for Quilombola, são aceitos outros documentos de identificação, como Certidão de Nascimento, Certidão de Casamento, RG e Carteira de Trabalho.

### 2. Para as outras pessoas da família, apresente qualquer um desses documentos de identificação:

- Certidão de Nascimento, Certidão de Casamento, CPF, RG, Carteira de Trabalho ou Título de Eleitor.



**Importante:**

Embora o CPF não seja obrigatório para todos os membros do Cadastro Único, é altamente recomendado que o responsável familiar informe o CPF de todos os membros familiares que possuam o documento. Esse dado auxilia no processo de identificação dos beneficiários para todos os programas que utilizam o Cadastro Único para concessão de benefícios.

## **PALAVRAS FINAIS**

**Parabéns, você chegou ao final da leitura de SUAS - Modo de Usar!** Esperamos que você tenha aprendido bastante sobre direitos socioassistenciais e esteja motivada/o a contribuir como cidadã/ão na defesa da política de assistência social como dever do Estado e Direito do Cidadão.

*“É preciso ter esperança, mas ter esperança do verbo esperar; porque tem gente que tem esperança do verbo esperar. E esperança do verbo esperar não é esperança, é espera. Esperançar é se levantar, esperar é ir atrás, esperançar é construir, esperar é não desistir! Esperançar é levar adiante, esperar é juntar-se com outros para fazer de outro modo...” (Paulo Freire)*

**Vamos construir juntas/os o SUAS que queremos!  
Até a próxima.**

**MARGARETH ALVES DALLARUVERA**

Presidente do CNAS





PAULUS  
SOCIAL

MINISTÉRIO DO  
DESENVOLVIMENTO  
E ASSISTÊNCIA SOCIAL,  
FAMÍLIA E COMBATE À FOME

GOVERNO FEDERAL  
**BRASIL**  
UNIÃO E RECONSTRUÇÃO