

Secretaria Executiva de Planejamento e Gestão Interna – Sexec-PGI
Coordenadoria de Desenvolvimento Institucional - Codins

PERGUNTAS E RESPOSTAS FREQUENTES

FAQ - CHAT - SPS

Padrão de Atendimento Chat

23 de Novembro de 2020

Maria do Perpétuo Socorro França Pinto

Secretária da Proteção Social, Justiça, Cidadania, Mulheres e Direitos Humanos

Sandro Camilo Carvalho

Secretário Executivo de Planejamento e Gestão

Francisco José Pontes Ibiapina

Secretário Executivo da Proteção Social

Lia Ferreira Gomes

Secretária Executiva de Cidadania e Direitos Humanos

Rachel Ximenes Marques

Secretária Executiva de Políticas sobre Drogas

Denise Moreira de Aguiar

Secretária Executiva de Política para as Mulheres da SPS

CONSOLIDADO POR:

Danyelle Mota Ricardo Guerra

Técnica da Coordenadoria de Desenvolvimento Institucional da SPS

Apresentação

Este documento apresenta a consolidação das perguntas e respostas elaboradas pelos técnicos das 20 (vinte) áreas do Chat da Secretaria da Proteção Social, Justiça, Cidadania, Mulheres e Direitos Humanos – SPS.

O objetivo destas informações é elaborar um **Padrão de Atendimento do Chat** com vistas facilitar o atendimento aos cidadãos, além de socializar entre os técnicos das áreas as respostas de maneira clara e simples, fazendo com que eles estejam preparados a responder seja qual for a pergunta.

Analisando a ferramenta de atendimento on-line **Tawk.to**, em funcionamento há 04 (quatro) meses, observaram-se dois pontos importantes: primeiro que há uma demanda relevante direcionada à área da cidadania/unidades de atendimento ao cidadão que trata de informações referentes à emissão de documentos. Segundo, o cidadão faz uma pergunta muitas vezes sem direcionar à área correta. Assim, é fundamental que os técnicos estejam preparados para um atendimento rápido e de qualidade.

A SPS possui a competência de coordenar 14 políticas públicas, especialmente aquelas que atendem à população em situação de vulnerabilidade e necessitam de diversos serviços do Estado. Dessa forma, torna-se imperativo que as informações sejam compartilhadas e consolidadas para conhecimento de todos.

ÁREAS E SEUS RESPECTIVOS TÉCNICOS – CHAT SPS

ÁREAS		TÉCNICOS
1	ARTESANATO	ERYSSON GONÇALVES
		JANISE DUARTE
		ADRIANA ALBUQUERQUE
2	BRINQUEDOPRAÇA / BRINQUEDOCRECHE	GLÓRIA BURLAMARQUE
		KARINE CUNHA
		EDNY RODRIGUES
		THAÍS FARIAS
3	CARTÃO MAIS INFÂNCIA CEARÁ	JÚNQUIMA MÁRCIA DE ARAÚJO
		AMANDA CUNHA
		BENEDITA AGUIAR
		MARINA PORTELLA
		MÁRCIA DUTRA
		RENATO MARTINS
		SILVANA CRISPIN
4	CENTRO DE REFERÊNCIA E APOIO À VITÍMA DE VIOLÊNCIA - CRAVV	CAMILLE ALBUQUERQUE
		ALDERLÂNDIA BARBOSA
5	CIDADANIA UNIDADES DE ATENDIMENTO AO CIDADÃO	CORNELIUS OKWUDILI
		FRANCELMO CARVALHO
		MARRY FARIAS
		RAPHAEL CARNEIRO
6	CRIANÇA FELIZ	MÔNICA BORGES
		SILVANA SIMÕES
7	GESTÃO DO SUAS / VIGILÂNCIA SOCIOASSISTENCIAL	CÉLIA MELO
		EILEEN HOLANDA
		RAY NORMANDO
		ANA PATRÍCIA LIMA
8	POLÍTICA DE DIREITOS HUMANOS	MILENA CERQUEIRA
		MARINA OLIBONI
		LÚCIA ALENCAR
		NAURA OLIVEIRA
		NAYANE COSTA
9	POLÍTICA PARA AS MULHERES	EVELINE ROCHA
		GABRIELA FREITAS
10	POLÍTICA PARA IDOSOS E PESSOAS COM DEFICIÊNCIA	MARTA PEREIRA

ÁREAS		TÉCNICOS
11	POLÍTICA SOBRE DROGAS	EDSON GARCIA
		LIDIANE REBOUÇAS
		MAGDA COELHO
12	POLÍTICAS DE PROMOÇÃO DE IGUALDADE RACIAL	CONCEIÇÃO ALVES
		FERNANDO SANHA
		JOÃO MARIA DA SILVA
		LOURDES VIEIRA
		WANESSA BRANDÃO
13	POLÍTICAS PARA A POPULAÇÃO LGBT	SÂMILLA MARQUES AIRES
		THEODORO RODRIGUES
14	PROARES / PRAÇA MAIS INFÂNCIA / ARENINHA	FÁTIMA LOURENÇO
		IVELENE DA COSTA
		RAFAEL SILVA
15	PROGRAMA ESTADUAL DE ATENÇÃO AO MIGRANTE, REFUGIADO E ENFRENTAMENTO AO TRÁFICO DE PESSOAS	LIVIA XEREZ DE AZEVEDO
		INGRID BORGES
		ERICA SANTIAGO
		VIRGINIA CARNEIRO
		JOÃO MATEUS BARRETO
16	PROTEÇÃO A PESSOAS AMEAÇADAS	RACHEL SARAIVA
		PATRÍCIA MEIRELES
		GLEIDSON MOTA
		ROSE SANTOS
		ANA KARINE SOUSA
17	PROTEÇÃO SOCIAL BÁSICA	JORGIANE NEVES
		MARY ANNE LIBÓRIO
		MARIA DA CONCEIÇÃO FREITAS
		CRISTIANE COSTA
		JEANNE COSTA
		KAROLINY MOREIRA
18	PROTEÇÃO SOCIAL ESPECIAL	FRANZÉ CARVALHO
		ROSANIA CAMPOS
		WILLIAM MARCIEL
		MARY ANE
		MÔNICA GONDIN
19	QUALIFICAÇÃO PROFISSIONAL	DAYANE MENESES
		LILIAN LOUVRIER
		MARIANA LOIOLA
		ZITA TELES
20	SEGURANÇA ALIMENTAR E NUTRICIONAL / PROGRAMA MAIS NUTRIÇÃO	DÉBORA BARBOSA
		TEREZA CRISTINA CANABRAVA
		REGINA PRACIANO
		PATRÍCIA ABREU

FORMULÁRIOS – FAQ

1. ARTESANATO
2. BRINQUEDOPRAÇA / BRINQUEDOCRECHE
3. CARTÃO MAIS INFÂNCIA CEARÁ
4. CENTRO DE REFERÊNCIA E APOIO À VITIMA DE VIOLÊNCIA - CRAVV
5. CIDADANIA / UNIDADES DE ATENDIMENTO AO CIDADÃO
6. CRIANÇA FELIZ
7. GESTÃO DO SUAS / VIGILÂNCIA SOCIOASSISTENCIAL
8. POLÍTICA DE DIREITOS HUMANOS
9. POLÍTICA PARA AS MULHERES
10. POLÍTICA PARA IDOSOS E PESSOAS COM DEFICIÊNCIA
11. POLÍTICA SOBRE DROGAS
12. POLÍTICAS DE PROMOÇÃO DE IGUALDADE RACIAL
13. POLÍTICAS PARA A POPULAÇÃO LGBT
14. PROARES / PRAÇA MAIS INFÂNCIA / ARENINHA
15. PROGRAMA ESTADUAL DE ATENÇÃO AO MIGRANTE, REFUGIADO E ENFRENTAMENTO AO TRÁFICO DE PESSOAS
16. PROTEÇÃO A PESSOAS AMEAÇADAS
17. PROTEÇÃO SOCIAL BÁSICA
18. PROTEÇÃO SOCIAL ESPECIAL
19. QUALIFICAÇÃO PROFISSIONAL
20. SEGURANÇA ALIMENTAR E NUTRICIONAL / PROGRAMA MAIS NUTRIÇÃO

FORMULÁRIO DE PERGUNTAS FREQUENTES NO CHAT SPS

ÁREA	ARTESANATO	TÉCNICOS	ERYSSON GONÇALVES ADRIANA ALBUQUERQUE JANISE DUARTE
PERGUNTA		RESPOSTA	
1	COMO FAÇO O CADASTRO DE ARTESÃOS?	1	Para cadastrar-se como artesão é necessário entrar em contato com nosso setor de Produção. No período de pandemia, estamos realizando de forma digital: Acesso ao link para pré cadastro é www.artesanatobrasileiro.gov.br/aceso . Nele, você faz a sua inscrição, e com o número de Whatsapp cadastrado o setor de produção entre em contato para agendar seu teste de habilidade por vídeo chamada.
2	QUAL O CANAL DE ATENDIMENTO AO ARTESÃO?	2	Atendimento no WhatsApp no número (85) 99994.9258. Seg à sexta, das 8hs às 17hs.
3	COMO É FEITO O CREDENCIAMENTO DE ARTESÃOS?	3	O credenciamento é a oportunidade para artesãos e entidades artesanais venderem para a CeArt e participarem de eventos com a Central. Para credenciar-se em um edital público, é necessário estar cadastrado como artesão pelo PAB e pelo programa estadual, para isso você pode entrar em contato com nosso setor de Produção. O edital de credenciamento de artesãos e entidades artesanais é realizado duas vezes ao ano. A divulgação acontece no endereço www.sps.ce.gov.br na aba serviços > Publicações/Downloads > Ceart, bem como nas redes sociais da Ceart.
4	COMO FAÇO PARA SER FORNECEDOR CEART?	4	Para tornar-se fornecedor Ceart, é necessário estar cadastrado como artesão pelo PAB e pelo programa estadual, para isso você pode entrar em contato com nosso setor de Produção. No período de pandemia, estamos realizando de forma digital: Acesso ao link para pré cadastro é www.artesanatobrasileiro.gov.br/aceso . Nele, você faz a sua inscrição, e com o número de Whatsapp cadastrado o setor de produção entre em contato para agendar seu teste de habilidade por vídeo chamada. Depois disso você deverá estar credenciada em um edital público. O edital de credenciamento de artesãos e entidades artesanais está disponível duas vezes ao ano. Após esse processo você deverá encaminhar seus trabalhos para o setor de Certificação que fará uma curadoria dos produtos, caso seus produtos sejam aprovados, você estará apto a se tornar um artesão fornecedor Ceart, assim como a participar de feiras e eventos.
5	COMO AGENDAR A HOSPEDAGEM PARA CASA DO ARTESÃO?	5	Para agendar sua hospedagem o artesão deve: 1- Estar com sua carteira válida; 2- Enviar e-mail para casadoartesaosps@sp.ce.gov.br e no assunto colocar: hospedagem ; 3- No corpo do texto do e-mail, o artesão deverá escrever a data que pretende se hospedar (máximo permitido 15 dias), o motivo da hospedagem e anexar o documento que comprove a vinda (atestado médico, inscrição em evento . . .), bem como a identidade artesanal.
6	COMO SE TORNAR UM FORNECEDOR PARA PARTICIPAR DE FEIRAS E EVENTOS?	6	Para tornar-se fornecedor Ceart, é necessário estar cadastrado como artesão pelo PAB e pelo programa estadual, para isso você pode entrar em contato com nosso setor de Produção. No período de pandemia, estamos realizando de forma digital: Acesso ao link para pré cadastro é www.artesanatobrasileiro.gov.br/aceso . Nele, você faz a sua inscrição, e com o número de Whatsapp cadastrado o setor de produção entre em contato para agendar seu teste de habilidade por vídeo chamada. Depois disso você deverá estar credenciada em um edital público. O edital de credenciamento de artesãos e entidades artesanais está disponível duas vezes ao ano. Após esse processo você deverá encaminhar seus trabalhos para o setor de Certificação que fará uma curadoria dos produtos, caso seus produtos sejam aprovados, você estará apto a se tornar um artesão fornecedor Ceart, assim como a participar de feiras e eventos.

FORMULÁRIO DE PERGUNTAS FREQUENTES NO CHAT SPS

ÁREA	BRINQUEDOPRAÇA / BRINQUEDOCRECHE	TÉCNICOS	GLÓRIA BURLAMAQUI EDNY RODRIGUES THAIS FARIAS KARINE CUNHA
PERGUNTA		RESPOSTA	
1	QUANDO SERÁ A INAUGURAÇÃO DA BRINQUEDOPRAÇA DO MUNICÍPIO (NOME DO MUNICÍPIO)?	1	As inaugurações são marcadas conforme as agendas da Secretária da SPS e da Primeira Dama do Estado.
2	COMO SOLICITAR UMA BRINQUEDOPRAÇA OU BRINQUEDOCRECHE?	2	A Prefeitura deve solicitar a implantação Brinquedopraça/Academia ao Ar Livre ou Brinquedocreche através de ofício dirigido à Secretaria da Proteção Social, Justiça, Cidadania, Mulheres e Direitos Humanos - Dra. Socorro França e anexar as documentações pertinentes para cada equipamento, a saber: - Brinquedopraça: Indicação da Praça com endereço, fotos do local, Certidão de Matrícula do terreno, Levantamento Planialtimétrico; - Brinquedocreche: Indicação do local onde será instalado e dimensão do espaço com fotos.
3	QUAL A CONTRAPARTIDA DA PREFEITURA NA IMPLANTAÇÃO DA BRINQUEDOPRAÇA ?	3	Contrapartida das Prefeituras nas Brinquedopraças: Fazer melhorias nas praças para receber a Brinquedopraça e academia, tais como: consertos dos bancos, melhoria da iluminação, recuperação de canteiros e piso do restante da praça, fazer contrapiso para receber academia, pinturas dos meios fios e serviços de limpeza e capinação. Após a inauguração zelar pela conservação do espaço e dinamizar o local com atividades voltadas para as crianças.
4	QUAL A CONTRAPARTIDA DA PREFEITURA NA IMPLANTAÇÃO DA BRINQUEDOCRECHE?	4	Contrapartida nas Brinquedocreches: Selecionar um espaço bem conservado e aconchegante, iluminado, arejado e com decoração temática infantil para receber os brinquedos, livros e jogos pedagógicos que pode ser no CRAS, Centros de Convivência e CEI. Após a inauguração dinamizar o local com atividades lúdicas para que a criança possa aprender de maneira prazerosa e desenvolver suas potencialidades e habilidades.

FORMULÁRIO DE PERGUNTAS FREQUENTES NO CHAT SPS

ÁREA	CARTÃO MAIS INFÂNCIA CEARÁ	TÉCNICOS	JÚNGUIMA MÁRCIA DE ARAÚJO AMANDA CUNHA BENEDITA AGUIAR MARINA PORTELA MÁRCIA DUTRA RENATO MARTINS SILVANA CRISPIN
PERGUNTA		RESPOSTA	
1	COMO EU POSSO SABER SE EU TENHO DIREITO AO CARTÃO MAIS INFÂNCIA?	1	Precisamos do número do seu CPF para consultar no sistema se foi selecionada.
2	COMO FUNCIONA? O QUE É O CARTÃO MAIS INFÂNCIA?	2	É um benefício de transferência de renda do governo do Estado do Ceará, para famílias com crianças até 5 anos e 11 meses, selecionadas por critérios de vulnerabilidade social. É uma seleção feita automaticamente por meio do Cadastro Único. A família quando selecionada é informada. No momento não está ocorrendo seleção. É importante que sua família mantenha os dados atualizados no CADÚNICO.
3	QUAL O DIA DO PAGAMENTO DO CARTÃO MAIS INFÂNCIA?	3	O pagamento do benefício do Cartão Mais Infância preferencialmente é liberado a partir do dia 15 de cada mês.
4	QUAL O VALOR DO CARTÃO MAIS INFÂNCIA?	4	O valor do benefício é R\$ 85,00 por família, independente da quantidade de filhos menores de 6 anos.
5	O QUE EU FAÇO PARA RECEBER O CARTÃO MAIS INFÂNCIA?	5	<ul style="list-style-type: none"> - Morar no município que foi selecionado; - Ter renda por pessoa de até R\$85,00; - Ter crianças na composição familiar com idade entre 0 e 5 anos e 11 meses; - Estar com o Cadastro Único atualizado no máximo nos últimos dois anos; - Ter pelo menos um dos critérios em relação a moradia : Zona Urbana: ausência de banheiro ou sanitário ou estrutura das paredes da casa inapropriadas (taipa, madeira aproveitada e outros); Zona Rural: ausência de banheiro ou sanitário, ou estrutura das paredes da casa inapropriadas (taipa, madeira aproveitada e outros) ou ausência de água canalizada para pelo menos um cômodo da casa.
6	POR QUE NÃO ESTOU RECEBENDO O MEU MISSÃO INFÂNCIA?	6	O Estado do Ceará é responsável pelo Cartão Mais Infância Ceará, cujo valor transferido para a família é de R\$ 85,00 por família independente do número de Crianças. Existe um outro benefício chamado Missão Infância que é do Município de Fortaleza cujo valor é de R\$ 50,00 por família independente do número de crianças por família. Os nomes são muito parecidos, podendo ser confundidos. Para maiores informações sobre os dois benefícios deverá procurar o CRAS mais próximo da sua casa ou ligar para (85) 3131.7813.

FORMULÁRIO DE PERGUNTAS FREQUENTES NO CHAT SPS

ÁREA	CENTRO DE REFERÊNCIA E APOIO À VÍTIMA DE VIOLÊNCIA	TÉCNICOS	CAMILLE ALBUQUERQUE ALDERLÂNDIA BARBOSA
PERGUNTA		RESPOSTA	
1	QUAL A SUA FINALIDADE?	1	Proporcionar apoio multidisciplinar às vítimas diretas e indiretas de crimes violentos, apoiando ações governamentais que busquem uma redução dos efeitos traumáticos da violência.
2	O QUE SERIAM VÍTIMAS DIRETAS E INDIRETAS?	2	Vítima direta: a pessoa que tenha sofrido dano de qualquer natureza, lesões físicas, psicológicas ou em seus direitos e garantias fundamentais, resultantes de crimes violentos e/ou doloso legislação penal vigente. Vítima indireta: o cônjuge, companheiro ou companheira, bem como ascendente e descendente ou colateral até o terceiro grau, por consanguinidade ou afinidade, da pessoa mencionada no inciso anterior.
3	O QUE SERIA CONSIDERADO CRIME VIOLENTO PARA AS FINALIDADES DO CRAVV?	3	Homicídio tentado ou consumado, latrocínio, crimes sexuais e tortura.
4	AS SOLICITAÇÕES DE ATENDIMENTO SÃO REALIZADAS DE QUE FORMA?	4	Pelo interessado; por magistrados, membros do Ministério Público e da Defensoria Pública nas esferas federal e estadual; por autoridades policiais estaduais e federais; por órgãos públicos e entidades da sociedade civil com atuação na Defesa dos Direitos Humanos relacionadas ao atendimento às vítimas de violência. Podendo ser através de ofícios, telefonemas, <i>whatsapp</i> e inclusive presencialmente.
5	COMO SE DÁ O APOIO MULTIDISCIPLINAR OFERECIDO?	5	Através de orientação jurídica e apoio psicossocial. A Orientação jurídica oferecida pelo CRAVV, nos termos do art. 6º, parágrafo único, da Lei Nº 14.215/08, constitui um reforço à cidadania, tendo em vista que efetiva o acesso à justiça no seu dever de esclarecer dúvidas dos assistidos em diversas áreas do Direito, assim como de encaminhar e prestar apoio em demandas judiciais. Já a Assistência Social viabiliza o acesso aos direitos sociais, realizando articulação e referenciamento junto às redes de atendimento (assistência, saúde, previdência social, educação, habitação, entre outras) em conformidade com as demandas apresentadas pelas vítimas e seus familiares. Por fim, o apoio psicológico, através de terapia breve-focal, visa atenuar os impactos causados pela violência sofrida e, quando necessário, realiza encaminhamentos às redes de saúde mental e demais serviços.
6	QUAL O ENDEREÇO?	6	A sede do CRAVV se localiza na Rua Silva Paulet, 334 Meireles.
7	QUAIS AS FORMAS DE CONTATO?	7	Através dos telefones (85) 31015104 / (85) 988955702 (<i>whatsapp</i>) ou Por meio do e-mail institucional: craVV.ce@gmail.com

FORMULÁRIO DE PERGUNTAS FREQUENTES NO CHAT SPS

ÁREA	CIDADANIA/UNIDADES DE ATENDIMENTO AO CIDADÃO	TÉCNICOS	MARRY FARIAS FRANCELMO CARVALHO RAPHAEL CARNEIRO CORNELIUS OKWUDILI
PERGUNTA		RESPOSTA	
1	COMO RETIRAR MINHA IDENTIDADE? (1ª VIA E 2ª VIA)	1	O site para agendar o RG é: http://vaptvupt.sps.ce.gov.br/agendamento/#/home Ouhttps://minhaagendavirtual.com.br/casadocidadao
2	QUAIS DOCUMENTOS SÃO NECESSÁRIOS?	2	ESTADO CIVIL: SOLTEIRO(A) - Certidão de Nascimento (original e cópia bem legível). Não pode ser cópia autenticada. - CPF - RG ou Carteira de Trabalho (original e cópia) - Taxa paga (apenas para 2º via), no valor de R\$53,88. O boleto é emitido no site: www.sspds.ce.gov.br , no menu do lado direito na opção : Emissão de DAE - Taxas *Se o agendamento for para as Casas do Cidadão, é necessário levar 02(duas) fotos 3x4, com fundo branco. ESTADO CIVIL: CASADO (A) - Certidão de Casamento (original e cópia bem legível). Não pode ser cópia autenticada. - CPF - RG ou Carteira de Trabalho (original e cópia) - Taxa paga (apenas para 2º via), no valor de R\$53,88. O boleto é emitido no site: www.sspds.ce.gov.br , no menu do lado direito na opção : Emissão de DAE - Taxas * VIÚVO (A) - Certidão de Casamento e atestado de óbito *DIVORCIADO (A) - Certidão de Casamento e averbação do divórcio *Se o agendamento for para as Casas do Cidadão, é necessário levar 02(duas) fotos 3x4, com fundo branco.
3	POSSO FAZER O RG COM B.O?	3	Pode sim. Porém, não tem previsão de recebimento, pois somente após o encerramento do inquérito policial, o RG será feito ou não.
4	PAGA PARA IDOSO PARA TIRAR SEGUNDA VIA DO RG?	4	Sim. Caso tenha Declaração do NIS, não é necessário fazer pagamento da taxa.
5	QUAL O LINK PARA PEDIR ISENÇÃO DA TAXA DO RG ?	5	Tem que retirar a declaração do NIS no CRAS mais próximo da pessoa
6	ESTOU COM PROBLEMAS NO LOGIN E SENHA PARA AGENDAR RG ?	6	No momento o sistema está com um pequeno problema. Por favor manda um e-mail para cadastro@cearacidadao.com.br , pedindo para atendimento e explica o que está acontecendo e adiciona esses dados abaixo. NOME COMPLETO NOME DA MÃE CPF DATA NASCIMENTO EMAIL TELEFONE DE CONTATO OBS: FAZENDO ISSO ELES VÃO PODER TE AJUDAR.

FORMULÁRIO DE PERGUNTAS FREQUENTES NO CHAT SPS

ÁREA	PROGRAMA CRIANÇA FELIZ	TÉCNICOS	MÔNICA BORGES SILVANA SIMÕES
PERGUNTA		RESPOSTA	
1	COMO FAÇO PARA ME CADASTRAR?	1	A orientação é procurar o Centro de Referência da Assistência Social - CRAS do seu território para ver a possibilidade de participar. A equipe técnica irá analisar se você está dentro dos critérios, e assim irão cadastrar você no Programa, onde tem como objetivo visitas domiciliares e a integração das políticas públicas para as famílias.
2	COMO FUNCIONA O PROGRAMA CRIANÇA FELIZ?	2	O programa Criança Feliz é federal, coordenado pelo Estado e executado pelo município, você precisa estar no Cadastro Único, preferencialmente recebendo o Bolsa Família ou Benefício de Prestação Continuada – BPC. O Programa conta com dois pilares: visitas domiciliares e a integração das políticas públicas para as famílias. O objetivo da visita é sensibilizar o cuidador ou a mãe no estímulo ao desenvolvimento da criança cognitivo, motora, de linguagem e socioafetivo, para garantir o fortalecimento de vínculos e garantir o acesso das políticas públicas para famílias.
3	COMO FAÇO PARA INSERIR MEU FILHO?	3	Se ele estiver dentro do público alvo: Crianças de 0-3 anos do Cadastro Único, Crianças de 0-6 anos do BPC, Gestantes e as Crianças de 0-6 anos afastadas do convívio familiar. Procurar no CRAS do seu território.

FORMULÁRIO DE PERGUNTAS FREQUENTES NO CHAT SPS

ÁREA	GESTÃO DO SUAS/ VIGILÂNCIA SOCIOASSISTENCIAL	TÉCNICOS	CÉLIA MELO RAY NORMANDO ANA PATRICIA LIMA EILEEN HOLANDA
PERGUNTA		RESPOSTA	
1	QUAL O PRAZO DE PREENCHIMENTO DO CEMARIS?	1	O prazo de preenchimento do Cemarís é estabelecido anualmente, pactuado na Comissão Intergestores Bipartite - CIB e amplamente divulgado pela Coordenadoria de Gestão do Suas junto às Secretarias Municipais de Assistência Social (Gestão e Vigilância). Os prazos poderão ser consultados através do endereço eletrônico: https://www.sps.ce.gov.br/sistemas/cemarís/ Em 2020, o Cemarís foi aberto para preenchimento no período de 01 de outubro a 10 de novembro.
2	QUAL O PERÍODO PARA PREENCHIMENTO DO CENSO SUAS 2020?	2	Os prazos estão disponibilizados através do link: https://aplicacoes.mds.gov.br/sagirmps/censocidadania/index.php
3	OS RECURSOS DA PORTARIA 369 SÃO OS MESMOS DA PORTARIA 378?	3	Não, os recursos da portaria 369 referem-se a compra de EPI'S, alimentação específica e aluguel social. Os recursos da portaria 378 referem-se ao incremento temporário dos blocos de financiamento CRAS e CREAS.
4	COMO SABER QUANTAS PARCELAS E QUAL O VALOR QUE MEU MUNICÍPIO RECEBEU ATRAVÉS DA LC 173?	4	Todos os municípios receberam 04 parcelas, os valores estão disponíveis no Diário Oficial da União. Eos recursos foram divididos entre a Assistência e a Saúde.
5	POSSO UTILIZAR OS RECURSOS DA PORTARIA 369, PARA AQUISIÇÃO DE IMOVEIS E ADEQUÁ-LOS A USUÁRIOS VÍTIMAS DE COVID 19?	5	Sim, mas é necessário que o município mantenha unidades de abrigo.

FORMULÁRIO DE PERGUNTAS FREQUENTES NO CHAT SPS

ÁREA	POLÍTICAS PÚBLICAS DOS DIREITOS HUMANOS	TÉCNICOS	
			MARINA OLIBONI MILENA CERQUEIRA NAURA OLIVEIRA NAYANE COSTA LÚCIA ALENCAR
PERGUNTA		RESPOSTA	
1	O QUE É A COORDENADORIA DE DIREITOS HUMANOS – COPDH?	1	A Coordenadoria de Políticas Públicas dos Direitos Humanos articula ações para garantir o direito à vida e à liberdade, à liberdade de opinião e de expressão, o direito ao trabalho e à educação em todo o Estado. A promoção de Direitos Humanos apoia-se em quatro pilares: elaboração e acompanhamento de políticas públicas estaduais, assegurando a efetividade na garantia dos Direitos Humanos; pauta de Erradicação do Trabalho Escravo (Coetrae-CE); pauta de Educação em Direitos Humanos; pauta de Memória e Verdade, pauta de criança e adolescente e pauta da população em situação de rua.
2	ONDE FUNCIONA E QUAL CONTATO?	2	Rua: Soriano Albuquerque, nº 230. Bairro: Joaquim Távora. Telefone:(85)3101.4607. direitoshumanos@sps.ce.gov.br
3	O QUE É O CENTRO DE REFERENCIA DE DIREITOS HUMANOS – CRDH?	3	O Centro de Referência em Direitos Humanos do Estado do Ceará - CRDH, vinculado à Secretaria Executiva de Direitos Humanos/SPS do Estado do Ceará, é regulamentado pelo Decreto nº 33.612/2020 e tem como objetivo receber, orientar, examinar, encaminhar e monitorar denúncias e reclamações sobre violações de Direitos Humanos ocorridas no Ceará. Possui uma equipe multidisciplinar composta por advogados, psicóloga e assistente social que, atua de forma coordenada e articulada, aciona os serviços públicos e órgãos de proteção e defesa dos Direitos Humanos mais próximos ao local da violação. O CRDH funciona na Antiga Estação Parangaba, localizada na rua D. Pedro II, s/n, bairro Parangaba, Fortaleza, Ceará. Atendimento presenciais as segundas e quartas-feiras, de 8h-12h e 13h-17h. (Devido a Pandemia do Covid-19 o Governador estabeleceu o trabalho remoto para quase todos os equipamentos públicos e nesse momento não estamos atendendo de forma presencial).
4	QUE TIPO DE DEMANDA O CRDH ATENDE?	4	Orientação e acesso a direitos sociais, a educação, a saúde, o trabalho, o lazer, a segurança, a previdência social, a proteção criança e ao adolescente, e assistência social aos desamparados, na forma da Constituição Federal. Denúncia de crimes de ódio e intolerância como o Racismo, Homofobia, Violência Urbana, Violência Contra Idoso, Criança e Adolescente, Pessoa com Deficiência, População em Situação de Rua, Pessoa Privada de Liberdade entre outros; Combate ao Trabalho Escravo e Tráfico de Pessoas; Violência institucional que pode ser cometida tanto por Órgão Públicos ou Órgãos privados; Mediação em conflitos pela moradia (conflitos fundiários).
5	COMO REALIZAR UMA DENÚNCIA OU SOLICITAR INFORMAÇÕES?	5	Telefone 155 (gratuito); Pelo site do Sistema Ceará Transparente na parte relacionada a Ouvidorias https://ceartransparente.ce.gov.br/ ; aplicativo Ceará App disponível para Android e IOS.

6	QUE TIPO DE INFORMAÇÕES SÃO NECESSÁRIAS PARA FORMALIZAR UMA DENÚNCIA?	6	Não é necessário a identificação do denunciante, a denúncia pode ser anônima; Qualquer documento, RG, CPF, Carteira de Trabalho, Carteira de Motorista, Passaporte ou Título de Eleitor; Descrição da manifestação contendo o maior número de informações possíveis; Local da ocorrência; endereço, município; Informações sobre o Autor da violação; nome, apelido, endereço da casa ou do trabalho e se possível telefone. Se estiver conduzindo automóvel ou moto é importante fornecer o número da placa; Informações sobre a vítima; nome, endereço da casa ou do trabalho e telefone; Informações sobre testemunhas; nome e endereço e se possível telefone; Informar se já tomou alguma providência; se a manifestação já foi levada para uma Delegacia de Polícia, Poder Judiciário, Conselho Tutelar, Ministério Público, Defensoria Pública, Advogado ou quaisquer outra instituição.
7	QUE TIPO DE DADOS SÃO NECESSÁRIOS PARA FORMALIZAR UMA SOLICITAÇÃO DE INFORMAÇÃO?	7	Realizar o questionamento de forma mais detalhada possível e com todos os dados necessários para que a equipe do CRDH possa responder.
8	QUAL O ENDEREÇO DO CRDH?	8	Rua Valdetário Mota, 370 – Papicu. Telefone: 85.3101.2998 Em atendimento em parte presencial, Preferencialmente agendado, Segundas e quartas, das 9 as 17.
9	O QUE É A COMISSÃO ESTADUAL DO TRABALHO ESCRAVO – COETRAE? ONDE FUNCIONA E QUAL CONTATO?	9	A Comissão Estadual para Erradicação do Trabalho Escravo no Ceará - COETRAE/CE, vinculada à Secretaria da Proteção Social, Justiça, Cidadania, Mulheres e Direitos Humanos – SPS, com atuação em todo território do Estado do Ceará. Órgão colegiado composto por 13 membros que tem por função apreciar as questões relacionadas à erradicação do trabalho em condições análogas à de escravo no âmbito do Estado do Ceará, efetuando avaliações, monitoramentos, recomendações e proposições. Endereço: Soriano Albuquerque, 230, Joaquim Távora, Fortaleza, Ceará. Contato: (85) 9.9998-8756.
10	O QUE É O CONSELHO ESTADUAL DE DEFESA DE DIREITOS HUMANOS - CEDDH? ONDE FUNCIONA E QUAL O CONTATO?	10	O Conselho Estadual de Defesa dos Direitos Humanos, órgão colegiado regulamentado pela Lei Estadual nº15.350/2013, tem por finalidade fiscalizar, monitorar, propor e avaliar as políticas de defesa e promoção dos DHs, implementadas pelo Estado. RUA: SILVIA PAULET, 334 – MEIRELES. TELEFONE: (85)3252.2239
11	O QUE É O COMITÊ DE PREVENÇÃO E COMBATE A TORTURA – CEPCT? ONDE FUNCIONA E QUAL O CONTATO?	11	O Comitê Estadual tem como uma de suas ações trabalhar preventivamente contra qualquer tipo de tortura (seja ela por discriminação racial, sexual ou abuso de autoridade). TELEFONE: 85.3101.1645
12	O QUE É COMITÊ ESTADUAL DE POLÍTICAS PÚBLICAS PARA A POPULAÇÃO EM SITUAÇÃO DE RUA – CEPOP? E ONDE FUNCIONA?	12	O Comitê Estadual de Políticas Públicas da População em Situação de Rua tem objetivo de planejar estratégias de implementação da Política Estadual para a População em Situação de Rua. Tem como função acompanhar a tramitação de Projetos de Lei relacionados ao segmento; propor medidas que assegurem a articulação intersetorial das políticas públicas estaduais; e apoiar a criação de comitês ou comissões semelhantes na esfera municipal para monitoramento e avaliação das ações específicas para a População em Situação de Rua local; entre outras atividades. RUA SILVIA PAULET, 334 – MEIRELES. TELEFONE:(85) 31011667

13	O QUE É CONSELHO ESTADUAL DOS DIREITOS DA CRIANÇA E DO ADOLESCENTE? ONDE FUNCIONA E QUAL O CONTATO?	13	O CEDCA possui as seguintes funções: controle social das ações públicas governamentais e não governamentais, normalização da Política de Atendimento dos Direitos da Criança e do Adolescente (ramo autônomo da Política Pública – art. 86, Estatuto cit.); articulação, mobilização e advocacy, de relação a todo o Sistema de Garantia dos Direitos da Criança e do Adolescente (conselho tutelar, conselhos dos direitos, ministério público, justiça, defensoria pública, polícia, serviços de proteção especial e socioeducativos, programas de saúde, assistência social, educação, cultura etc.).RUA SILVIA PAULET, 334 – MEIRELES. TELEFONE:(85) 3101-1564
14	O QUE É COMISSÃO ESPECIAL DE ANISTIA WANDA RITA OTHON SIDOU – CEAWS? ONDE FUNCIONA E QUAL CONTATO?	14	A Comissão Especial de Anistia tem a incumbência de receber e avaliar a procedência dos pedidos de indenização das pessoas detidas sob a acusação de terem participado de atividades políticas entre os dias 02 de setembro de 1961 a 15 de agosto de 1979, que hajam ficado sob a guarda e responsabilidade de órgãos da estrutura administrativa do Estado do Ceará ou em quaisquer dependências dessas órgãos e que sofreram sevícias que deixaram comprometimentos físicos,e psicológicos, fixando o seu valor de acordo com os critérios estabelecidos na referida Lei. RUA SILVIA PAULET, 334 – MEIRELES. TELEFONE: (85) 3101-4925. e-mail: ceawsce@gmail.com
15	ESTOU PRECISANDO DE ORIENTAÇÕES SOBRE COMO DAR ENTRADA EM:DIVORCIO, PENSÃO ALIMENTÍCIA, RECONHECIMENTO DE UNIÃO ESTÁVEL, CURATELA/TUTELA, GUARDA, PEDIDO DE LIBERDADE PROVISÓRIA...	15	Questões referentes ao acesso a justiça, ligar para a Defensoria Pública do Estado do Ceará: 129 ou(85) 98982.5576 (whatsapp). Endereço (DPGE-GERAL): Avenida Pinto Bandeira, 1111. Luciano Cavalcante.
16	COMO FAÇO PARA FAZER MINHA CARTEIRA DE VISITA AO SISTEMA PENITENCIÁRIO?	16	VAPT VUPT MESSEJANA Av. Jornalista Tomaz Coelho, 408, Messejana. Ao lado do terminal de ônibus da Messejana / Contato: (85) 3218-520 VAPT VUPT ANTONIO BEZERRA / Rua Demétrio de Meneses, 3750, Antônio Bezerra . Ao lado do terminal de ônibus de Antônio Bezerra Contato: (85) 3207-1519
17	COMO FAÇO PARA REALIZAR AGENDAMENTO DE VISITA AO SISTEMA PRISIONAL?	17	Para agendar visita ao sistema prisional, acesse o link: http://visita.sap.ce.gov.br/visita/login.xhtml
18	COMO FAÇO PARA PEDIR A MINHA CARTEIRINHA DE VISITA AO SISTEMA PRISIONAL?	18	Para pedir sua carteirinha de visita de acesso ao sistema prisional, você deve acessar o site: http://vaptvupt.sps.ce.gov.br/agendamento/#/home

FORMULÁRIO DE PERGUNTAS FREQUENTES NO CHAT SPS

ÁREA	POLÍTICAS PARA AS MULHERES	TÉCNICOS	EVELINE ROCHA GABRIELA FREITAS
PERGUNTA		RESPOSTA	
1	QUAL O ENDEREÇO E NÚMERO DE TELEFONE DA CASA DA MULHER BRASILEIRA?	1	Rua Teles de Sousa s/n – Couto Fernandes em frente ao INCRA Telefone: 3108.2992
2	QUAL O HORÁRIO DE FUNCIONAMENTO DA CASA DA MULHER BRASILEIRA?	2	A casa da Mulher Brasileira funciona da seguinte forma: Recepção, Brinquedoteca e Delegacia de Defesa da Mulher (24h), Administração da Casa da Mulher Brasileira, Defensoria Pública, Ministério Público, Juizado da Mulher e Autonomia Econômica (08h as 17H), Centro Estadual de Referência e Apoio à Mulher – CERAM (08h as 19h) e Centro de Referência De Fortaleza (08H às 20H)
3	CASO A MULHER ENTRAR NO CHAT EM SITUAÇÃO DE DESESPERO, INFORMANDO QUE ESTÁ EM SITUAÇÃO DE VIOLÊNCIA. O QUE FAZER?	3	Orientamos a mulher ligar para 190 imediatamente.
4	COMO FAZER PARA SOLICITAR MATERIAL SOBRE A POLÍTICA DA MULHER?	4	Solicitamos que envie e-mail para spsmulheresce@gmail.com para a aquisição se possível desse material.
5	QUEM PODE SOLICITAR AS UNIDADES MÓVEIS DE ENFRENTAMENTO À VIOLÊNCIA? E DE QUE FORMA É SOLICITADO?	5	A solicitação da Unidade Móvel de Enfrentamento à Violência contra a Mulher do Campo, da Floresta e das Águas é feita por meio de ofício e deve ser enviada por prefeituras, ongs e entidades que trabalham com a temática de gênero. O ofício deve ser endereçado à Secretaria da Proteção Social, Justiça, Cidadania, Mulheres e Direitos Humanos fisicamente (R. Soriano Albuquerque, 230). Informações: 3101.3011.
6	COMO É O NOME DA SECRETARIA EXECUTIVA DE POLÍTICAS PARA AS MULHERES?	6	Denise Moreira de Aguiar
7	COMO SOLICITAR CAPACITAÇÃO OU FORMAÇÃO PARA OS 184 MUNICÍPIOS DO ESTADO DO CEARÁ?	7	A solicitação é feita por meio de ofício e deve ser enviada por prefeituras, ONGS e entidades que trabalham com a temática de gênero. O ofício deve ser endereçado à Secretaria da Proteção Social, Justiça, Cidadania, Mulheres e Direitos Humanos fisicamente (R. Soriano Albuquerque, 230). Informações: 3101.3011.
8	QUAL O ENDEREÇO E TELEFONE DO CONSELHO CEARENSE DOS DIREITOS DA MULHER?	8	O Conselho Cearense dos Direitos da Mulher localiza-se na Rua Rua Silva Paulet, 334 Bairro: Meireles – Fortaleza/Ceará. E-mail: ccdm@sps.ce.gov.br Secretária Executiva: Roseli Ferreira
9	SOU ESTUDANTE, E ESTOU REALIZANDO UMA PESQUISA E QUERIA SABER SE VOCÊS TEM CONTATO DA REDE DE ATENDIMENTO E ENFRENTAMENTO À VIOLÊNCIA CONTRA A MULHER?	9	Sim, é necessário uma solicitação através do e-mail spsmulheresce@gmail.com para a obtenção desses dados.
10	É POSSÍVEL DENUNCIAR A VIOLÊNCIA CONTRA A MULHER ANÔNIMO?	10	Sim, através do Disque 180, 100 e 155 todos gratuito e se você presenciar a violência é necessário ligar para 190.
11	O GOVERNADOR ANUNCIOU A CONSTRUÇÃO DE 03 CASAS DA MULHER CEARENSE NO ESTADO. EM QUAL MUNICÍPIOS EXISTIRÃO ESSAS CASAS?	11	As Casas da Mulher Cearense serão construídas nos Municípios de Sobral, Quixadá e Juazeiro do Norte.

FORMULÁRIO DE PERGUNTAS FREQUENTES NO CHAT SPS

ÁREA	POLÍTICAS PARA IDOSOS E PESSOAS COM DEFICIÊNCIA	TÉCNICOS	MARTA PEREIRA
PERGUNTA		RESPOSTA	
1	COMO SOLICITAR O CARTÃO PASSE LIVRE DA PESSOA IDOSA?	1	Existem duas maneiras: 1º) Agendar pelo telefone do Sindiônibus: 4005.0999; 2º) Se dirigir a qualquer unidade do Vapt Vupt.
2	COMO SOLICITAR O CARTÃO PASSE LIVRE DA PESSOA COM DEFICIÊNCIA INTERMUNICIPAL?	2	No site do Detran no link Passe livre tem um formulário, imprimir e depois só preencher e entregar junto aos documentos pessoalmente.
3	COMO FAZER DENUNCIA DE VIOLÊNCIA CONTRA A PESSOA IDOSA?	3	A orientação é ligar para o conselho do Idoso (3101-1561) ou fazer um Boletim de Ocorrência na Delegacia especializada da Pessoa Idosa e da Pessoa com Deficiência que fica localizada: Rua: Professor Guilhor,306 – Bloco D – Aeroporto – Telefone: 3101- 2495
4	COMO FAZER DENUNCIA DE VIOLÊNCIA CONTRA A PESSOA COM DEFICIÊNCIA ?	4	A orientação é ligar para o conselho de Pessoa com Deficiência (3101-1667) ou fazer um Boletim de Ocorrência na Delegacia especializada.
5	COMO FAZER DENUNCIA DE MAUS TRATOS CONTRA A PESSOA IDOSA NOS ATENDIMENTOS EM ÓRGÃO PÚBLICOS ESTADUAIS?	5	Ligar para Ouvidoria 155
6	COMO INTERNAR 01 IDOSO NO ABRIGO?	6	Rua: Olavo Bilac (3217-2175)

FORMULÁRIO DE PERGUNTAS FREQUENTES NO CHAT SPS

ÁREA	POLÍTICAS SOBRE DROGAS	TÉCNICOS	MAGDA COELHO EDSON GARCIA LIDIANE REBOUÇAS
PERGUNTA		RESPOSTA	
1	COMO FAÇO PARA CONSEGUIR UMA VAGA EM COMUNIDADE TERAPÊUTICA?	1	<p>O serviço de acolhimento em comunidade terapêutica (CT) está sob responsabilidade da Secretaria da Saúde do Ceará – SESA.</p> <p>A pessoa com problemas relacionados ao uso de álcool e outras drogas precisará procurar o Centro de Atenção Psicossocial - CAPS de referência do seu bairro/município para uma avaliação e análise da melhor conduta a ser tomada. Caso seja encaminhado a uma comunidade terapêutica, o próprio serviço fornecerá as informações necessárias.</p> <p>Aproveito para indicar o Aplicativo gratuito Aqui Tem Ajuda desenvolvido pela Secretaria de Proteção Social, Justiça, Cidadania, Mulheres e Direitos Humanos onde tem endereços e telefone de equipamentos ligados a Políticas Sobre Drogas localizados nos 184 municípios do Estado do Ceará</p>
2	GOSTARIA DE SABER COMO FAÇO PARA ME INSCREVER EM CURSO DESENVOLVIDO PELA SECRETARIA EXECUTIVA DE POLÍTICAS SOBRE DROGAS?	2	<p>No momento, as inscrições para os cursos EaD da Secretaria Executiva de Políticas sobre Drogas estão suspensas, pois têm duas turmas em andamento. Há previsão de novas inscrições para a segunda quinzena de dezembro/2020.</p> <p>Recomendo você acompanhar as redes sociais da SPS, instagram: @spsceara, bem como as notícias do site www.sps.ce.gov.br para se manter atualizado.</p>
3	ESTOU COM PROBLEMAS DE ACESSO AO CURSO EAD DA SECRETARIA EXECUTIVA DE POLÍTICAS SOBRE DROGAS. COMO FAÇO PARA RECEBER AJUDA?	3	<p>Informações referentes aos cursos em execução da Secretaria Executiva de Políticas sobre Drogas podem ser esclarecidas pela e-mail: cursoeadsexecdrogas@sps.ce.gov.br</p> <p>No corpo do e-mail enviado deverá ser informado o nome do participante e sua demanda.</p>
4	COMO FAÇO PARA CONSEGUIR OS SERVIÇOS DA UNIDADE MÓVEL NA MINHA REGIÃO? OU AÇÕES DE PREVENÇÃO AO USO E ABUSO DE ÁLCOOL E OUTRAS DROGAS?	4	<p>Para solicitar os serviços da unidade móvel ou ações de prevenção, deverá ser enviado um ofício por um representante da instituição ou órgão solicitante. O ofício precisa ser direcionado à Secretária Executiva de Políticas sobre Drogas, Rachel Marques e deverá conter informações referentes ao período desejado, o motivo da solicitação e público-alvo.</p> <p>O ofício deverá ser entregue de forma presencial no protocolo da Secretaria da Proteção Social, Justiça, Cidadania, Mulheres e Direitos humanos - SPS, situado à R. Soriano Albuquerque, 230 - Joaquim Távora – Fortaleza /CE, CEP 60130-160 ou encaminhado através do e-mail: sexecdrogas@sps.ce.gov.br</p>
5	GOSTARIA DE INFORMAÇÕES SOBRE A CRIAÇÃO DE CONSELHO MUNICIPAL DE POLÍTICAS SOBRE DROGAS (COMPOD) NO MEU MUNICÍPIO? GOSTARIA DE INFORMAÇÕES PARA FORTALECIMENTO DAS AÇÕES DO CONSELHO NO MEU MUNICÍPIO.	5	<p>Para solicitar informações quanto a criação e fortalecimento de Conselhos Municipais de Políticas sobre Drogas, deverá ser encaminhada a solicitação para o e-mail: sexecdrogas@sps.ce.gov.br solicitando as informações e deixando um contato telefônico. A equipe entrará em contato com brevidade.</p>

FORMULÁRIO DE PERGUNTAS FREQUENTES NO CHAT SPS

ÁREA	POLÍTICAS DE PROMOÇÃO DA IGUALDADE RACIAL	TÉCNICOS	
			<p>CONCEIÇÃO ALVES LOURDES VIEIRA FERNANDO SANHA WANESSA BRANDÃO JOSÉ MARIA DA SILVA</p>
PERGUNTA		RESPOSTA	
1	O QUE PODE SER CONSIDERADO RACISMO?	1	O Racismo é toda distinção, exclusão, restrição ou preferência baseada em raça, cor, descendência ou origem nacional ou étnica que tenha por objeto anular ou restringir o reconhecimento, gozo ou exercício, em igualdade de condições, de direitos humanos e liberdades fundamentais nos campos político, econômico, social, cultural ou em qualquer outro campo da vida pública ou privada.
2	QUAL A DIFERENÇA DE INJURIA RACIAL E RACISMO?	2	A injúria racial , consiste em ofender a honra de alguém valendo-se de elementos referentes à raça, cor, etnia, religião ou origem, o crime de racismo , atinge uma coletividade indeterminada de indivíduos, discriminando toda a integralidade de uma raça. Ao contrário da injúria racial, o crime de racismo é inafiançável e imprescritível.
3	COMO POSSO DENUNCIAR O RACISMO?	3	Para denunciar casos de racismo o usuário deve: Entrar em contato com o Disque Direitos Humanos através do número 100 no seu celular. Buscar atendimento via Centro de Referência dos Direitos Humanos, discando 155 ou no seguinte endereço; Rua Pedro Segundo S/N Parangaba. Telefone (85) 3133-3713 ou 3101-2998
4	COMO SEI MINHA PERTENÇA RACIAL?	4	Para efeitos de políticas públicas seguimos as categorias apresentadas no IBGE que são: Branca; Parda; Preta; Amarela; Indígena. Vale dizer que pretos e pardos são os negros.
5	O QUE SÃO POLÍTICAS DE COTAS?	5	Representam uma modalidade de política de ações afirmativas trata-se de uma política pública ou privada que visa garantir o acesso de alguns grupos a oportunidades nas quais elas são desfavorecidas por uma série de fatores, como raça, gênero ou deficiência física. A política de cotas nas universidades e institutos federais foi instituída pela Lei 12.711/2012. E a lei 12.990/2014 reserva aos negros 20% das vagas nos concursos públicos no âmbito da administração pública federal e a lei estadual 16.197 de 2017 dispõe sobre a Instituição do Sistema de Cotas nas Instituições de Ensino Superior do Estado do Ceará.

6	COMO FAÇO PARA FAZER LANÇAMENTO OU FALAR DA CAMPANHA CEARA SEM RACISMO?	6	O usuário deve entrar em contato com a Equipe da Coordenadoria Especial de Políticas Públicas para Promoção da Igualdade Racial – CEPPIR através do e-mail, ceppir@sps.ce.gov.br ou pelo telefone (85) 3433-1342.
7	QUEM COMPÕE O CONSELHO ESTADUAL DE IGUALDADE RACIAL?	7	O Conselho Estadual de Promoção da Igualdade Racial é uma instância de controle social paritário formado por 26 representações repartidos entre o órgãos governamentais e as organizações da sociedade civil, são 13 representações das Secretarias do Desenvolvimento Agrário, Educação, Saúde, Proteção Social, Justiça e Cidadania Mulheres e Direitos Humanos, Esporte e Juventude, Cultura, Planejamento e Gestão, Meio Ambiente, Ciência e Tecnologia, Recursos Hídricos e a Coordenaria da Igualdade Racial. Por sua vez, a sociedade civil organizada igualmente também conta com 13 representações nas seguintes categorias, mulheres negras, mulheres indígenas, quilombolas, povos de terreiro, ciganos, direitos humanos, direitos da criança e do adolescente, entidades de classe e artística.
8	A CEPPIR TEM ATENDIMENTO PRESENCIAL? ONDE? HORÁRIO?	8	Para agendar o seu atendimento ou orientação os contatos são: e-mail: ceppir@sps.ce.gov.br ou pelo telefone (85) 3433-1342.
9	VOCÊS TÊM MATERIAL FORMATIVO DE COMBATE AO RACISMO?	9	Sim, a CEPPIR também faz distribuição de matérias formativo e informativo sobre o combate ao racismo para saber mais entra em contato através do nosso e-mail: ceppir@sps.ce.gov.br ou pelo telefone (85) 3433-1342.

FORMULÁRIO DE PERGUNTAS FREQUENTES NO CHAT SPS

ÁREA	PROARES/ARENINHAS/PRAÇA MAIS INFÂNCIA/CEIS/CRAS	TÉCNICOS	IVELENE COSTA RAFAEL SILVA
PERGUNTA		RESPOSTA	
1	COMO O MUNICÍPIO SOLICITA A IMPLANTAÇÃO DE 01 ARENINHA/PRAÇA MAIS INFÂNCIA?	1	Encaminhando um ofício do Prefeito ou Prefeita para Secretaria de Proteção Social -SPS solicitando a implantação do Equipamento.
2	O QUE COMPÕE EM UMA PRAÇA MAIS INFÂNCIA?	2	Quadra de esportes, brinquedos infantis, academia ao ar livre para idosos, administração com banheiros e fraldário, espiribol e bancos e mesas para picnic.
3	O QUE COMPÕE EM UMA ARENINHA?	3	Grama sintética, Banco de reserva, Acessos pavimentados (piso intertravado), Alamedas, Torres de iluminação.
4	QUANTAS PRAÇAS FORAM CONSTRUÍDAS PELO PROARES?	4	Foram construídas 30 Praças Mais Infância.
5	QUANTAS ARENINHAS CONSTRUÍDAS PELO PROARES?	5	Foram construídas 50 Areninhas.
6	QUANTOS CENTROS DE EDUCAÇÃO INFANTIL - CEIS?	6	Foram construídos 55 CEIs.
7	QUANTOS CENTROS DE REFERÊNCIA DA ASSISTÊNCIA SOCIAL – CRAS	7	Foram construídos 24 CRAS.
8	QUAIS OS CRITÉRIOS PARA O MUNICÍPIO SER CONTEMPLADO COM CEI E/OU CRAS?	8	Os critérios estão definidos na Nota Técnica Nº 58 do IPECE
9	QUAIS OS CRITÉRIOS PARA O MUNICÍPIO SER CONTEMPLADO COM PRAÇA MIAIS INFÂNCIA?	9	Os critérios estão definidos na Nota Técnica Nº 59 do IPECE
10	QUAIS OS CRITÉRIOS PARA O MUNICÍPIO SER CONTEMPLADO COM ARENINHA?	10	os critérios estão definidos na Nota Técnica Nº 65 do IPECE

FORMULÁRIO DE PERGUNTAS FREQUENTES NO CHAT SPS

ÁREA	PROGRAMA ESTADUAL DE ATENÇÃO AO MIGRANTE, REFUGIADO E ENFRENTAMENTO AO TRÁFICO DE PESSOAS	TÉCNICOS	LÍVIA MARIA XEREZ DE AZEVEDO JOÃO MATHEUS BARRETO INGRID BORGES ERICA SANTIAGO VIRGÍNIA CARNEIRO
PERGUNTA		RESPOSTA	
1	<p>PERGUNTA INICIAL DO TÉCNICO AO PERCEBER QUE SE TRATA DE UM MIGRANTE INTERNACIONAL:</p> <p>O(A) SENHOR(A) CONSEGUE DIGITAR BEM EM PORTUGUÊS? PREFERE DAR CONTINUIDADE AO ATENDIMENTO VIA AUDIO DE WHATSAPP?</p>	1	Encaminhar ao Whatsapp (85)98439-3462
2	QUERO PEDIR REFÚGIO PELA PRIMEIRA VEZ?	2	<p>É preciso ter um e-mail válido. Se não tiver, crie um. Você receberá uma mensagem por e-mail para definir a senha do Sisconare, por isso essa etapa é tão importante!</p> <p>Se cadastre no Sisconare (http://sisconare.mj.gov.br/conare-web/login?1).</p> <p>Confira se recebeu uma mensagem de confirmação em seu e-mail e siga as orientações para definir sua senha.</p> <p>Agora é preciso acessar o Sisconare com seu login e senha (http://sisconare.mj.gov.br/conare-web/login?5).</p> <p>Clique em "solicitações" e selecione a opção "Solicitação de Refúgio".</p> <p>Após preencher o formulário de solicitação de refúgio, clique no sininho no canto superior direito da página, e em seguida no item "finalização de solicitação".</p> <p>Imprima essa página ou anote o número de controle.</p> <p>Para finalizar seu pedido de refúgio, agende um horário de atendimento na Polícia Federal para emitir o seu documento de identificação: o Protocolo de Refúgio (ver orientação abaixo sobre o agendamento).</p> <p>Atenção: O pedido de refúgio somente é válido após o solicitante ir à Polícia Federal para emitir seu Protocolo. Fonte: Ministério da Justiça e Segurança Pública. Disponível em: https://www.justica.gov.br/seus-direitos/refugio/sisconare. Acesso em: 14 set. 2020.</p>
3	PRECISO RENOVAR MEU PROTOCOLO DE REFÚGIO E JÁ SOU CADASTRADO NO SISCONARE?	3	<p>Se você já está no Sisconare, basta comparecer à Polícia Federal para o seu Protocolo ser renovado. Para isso, agende um horário de atendimento e vá à Polícia Federal para renovar seu protocolo (ver orientação abaixo sobre o agendamento). Fonte: Ministério da Justiça e Segurança Pública. Disponível em: https://www.justica.gov.br/seus-direitos/refugio/sisconare. Acesso em: 14 set. 2020.</p>

4	PRECISO RENOVAR MEU PROTOCOLO DE REFÚGIO, MAS AINDA NÃO TENHO CADASTRO NO SISCONARE?	4	<p>É preciso ter um e-mail válido. Se não tiver, crie um. Você receberá uma mensagem por e-mail para definir a senha do Sisconare, por isso essa etapa é tão importante!</p> <p>Se cadastre no Sisconare (http://sisconare.mj.gov.br/conare-web/login?1). Confira se recebeu uma mensagem de confirmação em seu e-mail e siga as orientações para definir sua senha;</p> <p>Agora é preciso acessar o Sisconare (http://sisconare.mj.gov.br/conare-web/login?3) com seu login e senha. Clique em “solicitações” e escolha “Recadastro de Solicitação de Refúgio”.</p> <p>Informe o número do seu Protocolo de Refúgio.</p> <p>Neste momento do recadastro, você pode incluir familiares. Se eles ainda não tiverem o próprio Protocolo de Refúgio, informe o número do seu Protocolo no campo específico.</p> <p>Após preencher o formulário de Recadastro de Solicitação de Refúgio, clique no sininho no canto superior direito da página, e, em seguida, no item “finalização de solicitação”.</p> <p>Imprima essa página ou anote o número de controle.</p> <p>agende um horário de atendimento na Polícia Federal para emitir o Protocolo de Refúgio atualizado (ver orientação abaixo sobre o agendamento). Fonte: Ministério da Justiça e Segurança Pública. Disponível em: <https://www.justica.gov.br/seus-direitos/refugio/sisconare>. Acesso em: 14 set. 2020.</p>
5	COMO AGENDO ATENDIMENTO NA POLÍCIA FEDERAL?	5	<p>Acesse o site da Polícia Federal para agendar um horário de atendimento (https://servicos.dpf.gov.br/agenda-web/formulario/1).</p> <p>Preencha os campos de agendamento com as mesmas informações preenchidas no Sisconare (e-mail, CEP, etc). No campo “Telefone para contato”, caso não tenha número de telefone próprio, ou o de um conhecido, preencha 000000000000.</p> <p>Em UF de atendimento, selecione o seu estado, a cidade de atendimento e, em seguida, a unidade da Polícia Federal mais próxima de sua localidade. Clique aqui para consultar o endereço das unidades da Polícia Federal (https://www.gov.br/pf/pt-br/aceso-a-informacao/institucional/quem-e-quem/superintendencias-e-delegacias).</p> <p>Em seguida, escolha o dia e o horário que gostaria de ser atendido, e clique em “agendar”.</p> <p>Leia com atenção os dados preenchidos. Se as informações estiverem certas, clique em “confirmar”.</p> <p>Confira o seu e-mail e, se estiver correto, clique em “enviar/imprimir”.</p> <p>Imprima o comprovante de agendamento. Se não for possível, anote o “código de solicitação”.</p> <p>Com o agendamento concluído, vá até a unidade da Polícia Federal no dia e horário escolhido. Chegue com 15 minutos de antecedência! Leve todos os documentos que você tiver – inclusive o número de controle do Sisconare (impresso ou anotado).</p> <p>Se outras pessoas da sua família também tiverem pedido refúgio, será preciso agendar um horário para cada pessoa, e todos devem ir à Polícia Federal para emitir o seu próprio Protocolo de Refúgio.</p> <p>Depois disso, acesse o Sisconare pelo menos uma vez a cada 30 dias, para verificar se há alguma notificação.</p> <p>Fonte: Ministério da Justiça e Segurança Pública. Disponível em: <https://www.justica.gov.br/seus-direitos/refugio/sisconare>. Acesso em: 14 set. 2020.</p>
6	COMO FAÇO PARA REAGENDAR, CONSULTAR OU CANCELAR ATENDIMENTO NA POLÍCIA FEDERAL?	6	<p>1. Para reagendar, consultar ou cancelar seu atendimento na Polícia Federal, clique aqui (https://servicos.dpf.gov.br/agenda-web/acesar).</p> <p>2. Preencha os campos da seguinte forma: Em “selecione o serviço desejado”, escolha “migração”; Em “código da solicitação”, digite o código de agendamento da Polícia Federal;</p> <p>O código sempre se inicia com a letra “A”, seguido de 10 números. Os quatro primeiros são o ano atual. Ex: uma solicitação realizada em 2020, terá o código: A2020_-----.</p> <p>Coloque a sua data de nascimento, e clique em “prosseguir”.</p> <p>3. Na tela seguinte, selecione entre imprimir o comprovante de agendamento; cancelar o agendamento; ou reagendar. Fonte: Ministério da Justiça e Segurança Pública Disponível em: <https://www.justica.gov.br/seus-direitos/refugio/sisconare>. Acesso em: 14 set. 2020.</p>

FORMULÁRIO DE PERGUNTAS FREQUENTES NO CHAT SPS

ÁREA	PROTEÇÃO A PESSOAS AMEAÇADAS	TÉCNICOS	RACHEL SARAIVA PATRÍCIA MEIRELES GLEIDSON MOTA ROSE SANTOS ANA KARINE
PERGUNTA		RESPOSTA	
1	O QUE SÃO ESSES PROGRAMAS?	1	São programas destinados à proteção de pessoas em situação de ameaças de morte real e persecutória, ou testemunhas de crimes. Segue relação: PPCAAM (Programa de Proteção a Crianças e Adolescentes Ameaçados de Morte); PROVITA (Programa de Proteção a Vítimas e Testemunhas Ameaçados); PPDDH (Programa de Proteção aos Defensores (as) de Direitos Humanos). Para maiores informações, entre em contato: (85) 3254.2493/98895.5571 ou e-mail: napp.sps@sps.ce.gov.br
2	COMO ACESSAR OS PROGRAMAS DE PROTEÇÃO?	2	A solicitação de ingresso nos Programas poderá ser feita pelo próprio interessado, por representante do Ministério Público, Defensoria Pública, Poder Judiciário; pelo Conselho Tutelar; pela autoridade policial que conduz a investigação criminal ou por órgãos públicos e entidades com atribuições de defesa dos Direitos Humanos. Para maiores informações, entre em contato: (85) 3254.2493/98895.5571 ou e-mail: napp.sps@sps.ce.gov.br
3	QUEM PODE ACESSAR OS PROGRAMAS DE PROTEÇÃO?	3	Sociedade em geral em situação de ameaças de morte real e persecutória, e/ou testemunhas de crimes. Para maiores informações, entre em contato: (85) 3254.2493/98895.5571 ou e-mail: napp.sps@sps.ce.gov.br
4	COMO É FEITA A PROTEÇÃO?	4	Individual ou familiar, preservando a imagem e dados pessoal. O PPCAAM e o PROVITA fazem a proteção retirando os demandantes dos locais de ameaça; realizando o controle de telecomunicação. Caso haja a necessidade de deslocamento, são realizadas escoltas com segurança. É oferecido acomodação em local sigiloso com ajuda financeira mensal para prover as despesas necessárias à subsistência. A proteção é de no mínimo 2 anos, podendo ser prorrogados dependendo da ameaça. As medidas protetivas do PPDDH compreendem: realização de audiências públicas de solução de conflitos, divulgação do trabalho do defensor e do Programa, articulação com órgãos envolvidos na solução das ameaças, acompanhamento das investigações e denúncias, retirada provisória do defensor do seu local de atuação e proteção policial, em casos excepcionais, dentre outras previstas no Decreto que institui o Programa em âmbito estadual. Para maiores informações, entre em contato: (85) 3254.2493/98895.5571 ou e-mail: napp.sps@sps.ce.gov.br

FORMULÁRIO DE PERGUNTAS FREQUENTES NO CHAT SPS

ÁREA	PROTEÇÃO SOCIAL BÁSICA	TÉCNICOS	
			MARY ANNE LIBÓRIO JORGIANE NEVES MARIA DA CONCEIÇÃO CRISTIANE COSTA JEANNE COSTA KAROLINY MOREIRA
PERGUNTA		RESPOSTA	
1	QUAIS OS ENDEREÇOS DOS CRAS?	1	O arquivo está disponível para download no site da SPS
2	QUE CRAS DEVO PROCURAR?	2	O CRAS mais próximo da sua residência.
3	OS CRAS JÁ ESTÃO FUNCIONANDO?	3	Sim, todos os CRAS voltaram a funcionar.
4	QUAIS DOCUMENTOS SÃO NECESSÁRIOS PARA LEVAR ATÉ O CRAS?	4	Documento com foto. Comprovante de residência. Número do NIS (Se tiver).
5	PRECISO ME CADASTRAR OU ATUALIZAR O CADASTRO DO BOLSA FAMÍLIA, ONDE DEVO IR?	5	A equipe do bolsa família costuma estar localizada no CRAS ou na Secretaria de Assistência Social do município.
6	QUAIS OS SERVIÇOS OFERTADOS PELO CRAS?	6	<p>*Serviços de Convivência e Fortalecimento de Vínculos (SCFV), por Faixa etária de idade: 0 à 6 6 à 15 15 à 17 18 à 59 Acima de 60 anos.</p> <p>*Serviço de Proteção e Atendimento Integral a Família (PAIF): Acolhida Atendimentos Acompanhamentos Encaminhamentos Ações Particularizadas Ações Comunitárias Oficinas com Famílias</p> <p>*Concessão de Benefícios Eventuais: Cesta Básica Programa de Aquisição de Alimentos (PAA) Auxílio Natalidade Auxílio Funeral Aluguel Social</p>
7	QUAIS OS PROGRAMAS E PROJETOS OFERTADOS NO CRAS?	7	ACESSUAS Trabalho Cartão Mais Infância Ceará (CMIC) Criança Feliz

FORMULÁRIO DE PERGUNTAS FREQUENTES NO CHAT SPS

ÁREA	PROTEÇÃO SOCIAL ESPECIAL	TÉCNICOS	MÔNICA GONDIN FRANZE CARVALHO WILLIAN MACIEL RASANIA CAMPOS
PERGUNTA		RESPOSTA	
1	O QUE FAZER QUANDO A CRIANÇA ESTÁ FALTANDO MUITO À ESCOLA, NÃO QUER IR DE JEITO NENHUM?	1	Acionar o Conselho Tutelar/Disque 100
2	QUANDO A ESCOLA NEGAR A MATRICULA DO MEU FILHO, O QUE DEVO FAZER?	2	Acionar o Conselho Tutelar/Disque 100
3	MINHA VIZINHA DEIXA SUAS CRIANÇAS SOZINHAS EM CASA PARA IR TRABALHAR, MAS AS CRIANÇAS PASSAM O DIA TODO CHORANDO. O QUE POSSO FAZER?	3	Acionar o Conselho Tutelar/ Disque 100
4	UMA IDOSA QUE MORA NA MINHA RUA É AGREDIDA FISICAMENTE PELO FILHO, QUE FAZ USO DE DROGAS, QUE USA O DINHEIRO DELA PARA COMPRAR DROGAS. ELA APRESENTA MARCAS PELO CORPO E CHORA FREQUENTEMENTE. COMO POSSO AJUDÁ-LA?	4	Acionar a Delegacia Especializada ou a Geral/Disque 100 ou 180
5	COMO FAÇO PARA COLOCAR UMA CRIANÇA/ADOLESCENTE NUM ABRIGO?	5	O abrigo destina-se à crianças e adolescentes com vínculos familiares rompidos, é uma medida protetiva aplicada pelo Juiz.
6	TENHO FILHO COM SÍNDROME DE DOWN E QUERO COLOCAR ELE NAS RESIDÊNCIAS INCLUSIVAS, COMO FAÇO?	6	A residência inclusiva é uma modalidade de acolhimento institucional e a inserção ocorre mediante determinação judicial. Contudo, há outras modalidade de atendimento e/ou atividades socioeducativas voltadas as pessoas com deficiência nas áreas da Assistência Social (Centro Dia e CREAS, CRAS) e Educação.
7	AQUI NA MINHA RUA TEM CRIANÇA FAZENDO TRABALHO INFANTIL, COMO FAÇO PARA AJUDAR ?	7	Acionar o Conselho Tutelar/Disque 100
8	UMA AMIGA VIVE APANHANDO DO SEU COMPANHEIRO, AONDE POSSO DENUNCIAR?	8	Acionar a Delegacia Especializada ou a Geral/Disque 100 ou 180
9	TEM UMA ADOLESCENTE NO MEU BAIRRO QUE É ABUSADA PELO SEU PADASTRO DESDE NOVINHA, O QUE DEVO FAZER?	9	Acionar o Conselho Tutelar, a Delegacia Especializada ou a Geral/Disque 100
10	NA MINHA RUA TEM UM SENHOR PERAMBULANDO HÁ DIAS, PARECE QUE ESTÁ DESORIENTADO, PERDIDO. COMO FAÇO PARA AJUDAR?	10	Acionar o SAMU para encaminhamento a UPA/ Equipe do Serviço Especializado em Abordagem Social do Centro POP ou CREAS
11	UM RAPAZ QUE FREQUENTA A PRACINHA DO BAIRRO É FREQUENTEMENTE XINGADO E, AS VEZES, AGREDIDO FISICAMENTE DEVIDO SUA ORIENTAÇÃO SEXUAL. COMO POSSO AJUDÁ-LO?	11	Acionar o Disque 100
12	TEM UMA ADOLESCENTE NO MEU BAIRRO QUE SOFRE VIOLÊNCIA FÍSICA CONSTANTEMENTE EM CASA, O QUE DEVO FAZER?	12	Acionar o Conselho Tutelar, a Delegacia Especializada ou a Geral/ Disque 100

FORMULÁRIO DE PERGUNTAS FREQUENTES NO CHAT SPS

ÁREA	QUALIFICAÇÃO PROFISSIONAL	TÉCNICOS	
			DAYANE MENESES LÍLIAN LOUVRIER MARIANA LOIOLA ZITA TELES
PERGUNTA		RESPOSTA	
1	COMO FAÇO PARA ME INSCREVER NO APRENDIZ?	1	<p>As inscrições para a linha de Ação Jovem Aprendiz do Projeto Primeiro Passo ocorrem de duas formas distintas:</p> <p>1- No município de Fortaleza ocorrem de forma virtual, através do link: https://www.sps.ce.gov.br/sistemas/primeiro-passo/</p> <p>2- Nos demais municípios as turmas ocorrem geralmente em parceria com a Secretaria Municipal de Assistência Social. E você deve procurar essa secretaria e se informar.</p> <p>Ressaltando que a Linha de Ação Jovem Aprendiz é para jovens entre 16 e 22 anos, que estejam cursando o 3º ano do Ensino Médio, ou que tenham concluído o Ensino Médio em Escola Pública.</p> <p>Se a pessoa não preencher os requisitos do perfil, existem outras linhas de Ação do Projeto Primeiro Passo, bem como outros Projetos de Formação Inicial e Continuada.</p>
2	QUANDO É QUE COMEÇAM AS INSCRIÇÕES DO PRIMEIRO PASSO?	2	<p>As inscrições do Projeto Primeiro Passo não foram interrompidas.</p> <p>No município de Fortaleza, as inscrições ocorrem de forma virtual através do link: https://www.sps.ce.gov.br/sistemas/primeiro-passo/</p> <p>Nos demais municípios, as inscrições se dão através das Secretarias Municipais de Assistência Social. Você deve procurar essa secretaria e se informar.</p> <p>O Projeto Primeiro Passo possui 3 linhas de Ações:</p> <p>1. Linha de Ação Jovem Aprendiz, para jovens entre 16 e 22 anos, que estejam cursando o 3º ano do Ensino Médio, ou que tenham concluído o Ensino Médio em Escola Pública;</p> <p>2. Linha de Ação Jovem Estagiário, para jovens entre 16 e 21 anos, que estejam cursando o 1º ou 2º ano do Ensino Médio em Escola Pública;</p> <p>3. Linha de Ação Jovem Bolsista, para jovens entre 15 e 29 anos de idade que estejam matriculados em Escola Pública.</p> <p>Se a pessoa não preencher os requisitos do perfil, existem outros Projetos de Formação Inicial e Continuada na SPS.</p>
3	QUERO INFORMAÇÕES DO PRIMEIRO PASSO	3	<p>O Projeto Primeiro Passo possui 3 linhas de Ações.</p> <p>1. Linha de Ação Jovem Aprendiz, para jovens entre 16 e 22 anos, que estejam cursando o 3º ano do Ensino Médio, ou que tenham concluído o Ensino Médio em Escola Pública;</p> <p>2. Linha de Ação Jovem Estagiário, para jovens entre 16 e 21 anos, que estejam cursando o 1º ou 2º ano do Ensino Médio em Escola Pública;</p> <p>3. Linha de Ação Jovem Bolsista, para jovens entre 15 e 29 anos de idade que estejam matriculados em Escola Pública.</p> <p>As inscrições ocorrem de duas formas:</p> <p>No município de Fortaleza ocorrem de forma virtual, através do link: https://www.sps.ce.gov.br/sistemas/primeiro-passo/</p> <p>Nos demais municípios as turmas ocorrem em parceria com a Secretaria Municipal de Assistência Social. E você deve procurar essa secretaria e se informar.</p>

4	QUERO ME INSCREVER NOS CURSOS / PRECISO ME QUALIFICAR / QUERO SABER DOS CURSOS	4	<p>A SPS por meio da Qualificação Profissional disponibiliza várias turmas, em diversos Projetos, para variadas faixas etárias, para o público da Assistência Social.</p> <p>No momento, por conta da pandemia, os cursos estão ocorrendo somente de forma virtual e as inscrições quando são abertas são divulgadas no endereço eletrônico da SPS e nas redes sociais da Secretaria.</p> <p>Dentre as ações promovidas e ofertadas pela SPS, são ofertados cursos de Qualificação Social e Profissional para reinserção no mercado de trabalho para todas as faixas etárias, assim como a possibilidade de estágio e aprendizagem para jovens de 16 a 22 anos de idade.</p> <p>No município de Fortaleza, para todas as faixas etárias, pode verificar vagas disponíveis no próprio site da SPS, ou procurar os equipamentos da Secretaria: Cits, Centros Comunitários e ABCs.</p> <p>Se tiver entre 15 e 29 anos e estudar, ou tiver concluído, o Ensino Médio em Escola Pública, pode se inscrever através do endereço: https://www.sps.ce.gov.br/sistemas/primeiro-passo/</p> <p>Nos demais municípios você deve procurar a Secretaria Municipal de Assistência Social, pois geralmente as turmas dos Projetos ocorrem em parceria com as referidas secretarias.</p> <p>No entanto ressalto que as inscrições são amplamente divulgadas nas redes sociais da SPS, no endereço: https://www.sps.ce.gov.br/</p> <p>No Instagram: @spsceara e @direitoshumanosce</p> <p>No Facebook: Secretaria de Proteção Social, Justiça, Mulheres e Direitos Humanos.</p>
5	PRECISO DE VAGA PARA DEFICIENTE?	5	<p>A Qualificação Profissional da SPS é responsável pelos cursos de Formação Inicial e Continuada para o público da Assistência Social. Mas a Secretaria possui um Centro de Profissionalização Inclusiva para Pessoa com Deficiência – Cepid, nele são ofertados cursos de Formação Inicial e Continuada, além de atividades socioesportivas.</p> <p>As formas de contato são:</p> <p>Telefones: 31012654 e 31012653;</p> <p>Emails: centrodeprofissionalizacao@gmail.com e cepid.infoead@gmail.com</p> <p>Quanto ao agendamento para maiores informações sobre vagas de emprego, você pode saber mais no endereço eletrônico: http://www.idt.org.br/</p> <p>Ou agendar atendimento nos equipamentos Vapt Vupt: http://vaptvupt.sps.ce.gov.br/agendamento/#/home</p>
6	PRECISO DE VAGA DE EMPREGO	6	<p>A Qualificação Profissional da SPS é responsável pelos cursos de Formação Inicial e Continuada para o público da Assistência Social.</p> <p>O assunto pretendido é ofertado por outra Secretaria. Quanto a vagas de emprego, você pode saber mais no endereço eletrônico: http://www.idt.org.br/</p> <p>Nos equipamentos da SPS, temos parceria com os Sines. O atendimento é feito mediante agendamento prévio nos Vapt Vupt: http://vaptvupt.sps.ce.gov.br/agendamento/#/home</p>

7	COMO FAÇO PARA TIRAR MINHA CARTEIRA DE TRABALHO?	7	<p>A Qualificação Profissional da SPS é responsável pelos cursos de Formação Inicial e Continuada para o público da Assistência Social.</p> <p>O assunto pretendido é ofertado por outra Secretaria. Quanto a vagas de emprego, você pode saber mais no endereço eletrônico: http://www.idt.org.br/</p> <p>Nos equipamentos da SPS, temos parceria com os Sines. O atendimento é feito mediante agendamento prévio nos Vapt Vupt e nas Casas do Cidadão: http://vaptvupt.sps.ce.gov.br/agendamento/#/home E https://minhaagendavirtual.com.br/casadocidadao</p>
8	NÃO CONSIGO COLOCAR O ESTADO NA MINHA INSCRIÇÃO DO PRIMEIRO PASSO.	8	<p>O Projeto Primeiro Passo é um Projeto da Secretaria de Proteção Social, Justiça, Cidadania, Mulheres e Direitos Humanos – SPS do Estado do Ceará.</p> <p>A opção de se inscrever pelo link disponibilizado na página da Secretaria é para o município de Fortaleza.</p> <p>Nos demais municípios as inscrições ocorrem em parceria com as Secretarias Municipais de Assistência Social.</p> <p>Ressaltamos que o Projeto Primeiro Passo possui 3 linhas de ações, com pré-requisitos, descritos abaixo:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Linha de Ação Jovem Aprendiz, para jovens entre 16 e 22 anos, que estejam cursando o 3º ano do Ensino Médio, ou que tenham concluído o Ensino Médio em Escola Pública; 2. Linha de Ação Jovem Estagiário, para jovens entre 16 e 21 anos, que estejam cursando o 1º ou 2º ano do Ensino Médio em Escola Pública; 3. Linha de Ação Jovem Bolsista, para jovens entre 15 e 29 anos de idade que estejam matriculados em Escola Pública. <p>Se a pessoa não preencher os requisitos do perfil, existem outros Projetos de Formação Inicial e Continuada na SPS.</p>
9	PRECISO AGENDAR PARA TIRAR DOCUMENTO	9	<p>A Qualificação Profissional da SPS é responsável por cursos de Formação Inicial e Continuada para o público da Assistência Social.</p> <p>O assunto solicitado é no Assunto: Cidadania / Unidades de Atendimento. Mas adianto que os agendamentos devem ser realizados por meio dos seguintes endereços eletrônicos:</p> <p>Nas Unidades Vapt Vupt: http://vaptvupt.sps.ce.gov.br/agendamento/#/home E nas Casas do Cidadão: https://minhaagendavirtual.com.br/casadocidadao</p> <p>Como forma de evitar aglomerações nas Unidades, não haverá atendimento a quem comparecer presencialmente, sem agendamento prévio.</p> <p>Devido à grande procura as datas são preenchidas rapidamente, no entanto informamos ainda que todos os dias, tem a liberação de novas datas para agendamento.</p>

FORMULÁRIO DE PERGUNTAS FREQUENTES NO CHAT SPS

ÁREA	SEGURANÇA ALIMENTAR / NUTRICIONAL / PROGRAMA MAIS NUTRIÇÃO	TÉCNICOS	TEREZA CRISTINA CANABRAVA DÉBORA BARBOSA PATRÍCIA ABREU REGINA PRACIANO
PERGUNTA		RESPOSTA	
1	O QUE É O PROGRAMA MAIS NUTRIÇÃO?	1	O Mais Nutrição é um programa que surgiu com base em estudos realizados entre órgãos governamentais sob a coordenação do Gabinete da Primeira-Dama, preocupados com a questão do desperdício de alimentos, frente à grave situação de milhares de famílias podendo assim ampliar a oferta de alimentação saudável. O Programa consiste em três linhas de atendimento: Banco de Alimentos In Natura, Polpa de Frutas, e Mix de Legumes desidratados.
2	ONDE E COMO FUNCIONA O PROGRAMA MAIS NUTRIÇÃO?	2	A fábrica do Programa Mais Nutrição está localizada na Central de Abastecimento do Estado do Ceará (Ceasa – Ceará) no município de Maracanaú. As doações de frutas, verduras e legumes são coletadas diariamente junto aos permissionários/lojistas da Ceasa, grandes parceiros do Programa Mais Nutrição. As doações constam no aproveitamento de alimentos que seriam desperdiçados ao longo da cadeia produtiva, mas que permanecem adequados ao consumo humano. Esses alimentos são considerados sem valor comercial, mas suas características nutricionais estão preservadas, não oferecendo nenhum risco ao consumo.
3	COMO UMA ENTIDADE OU ASSOCIAÇÃO PODEM PARTICIPAR DO PROGRAMA MAIS NUTRIÇÃO?	3	Através de Edital de credenciamento de Organizações da Sociedade Civil (OSC), lançado pela Secretaria da Proteção Social, Justiça, Cidadania, Mulheres e Direitos Humanos (SPS). Estamos sem previsão para o lançamento de um novo Edital, devido ao período da pandemia.
4	COMO UMA CRIANÇA OU ADOLESCENTE PODE PARTICIPAR DO PROGRAMA MAIS NUTRIÇÃO?	4	Através do engajamento da criança ou adolescente em uma Entidade ou Associação próximo a seu bairro/ residência que seja credenciada no Programa Mais Nutrição.
5	QUAL O PÚBLICO BENEFICIÁRIO E CRITÉRIOS PARA UMA ASSOCIAÇÃO OU ENTIDADE PARTICIPAR DO PROGRAMA MAIS NUTRIÇÃO?	5	O Público atendido por Organizações da Sociedade Civil da área de assistência social, apartidárias, localizadas em Fortaleza, Maracanaú e Caucaia, que atendam preferencialmente crianças e adolescentes nos seguintes públicos: em situação de vulnerabilidade social, com vínculo familiar e comunitário mantidos; em situação de acolhimento institucional; com deficiência mental em situação de acolhimento institucional e em situação de rua; com deficiência – PCD em atividades socioeducativas, com vínculos familiares e comunitários mantidos; de Povos e Comunidades Tradicionais (indígenas, afrodescendentes, quilombolas, comunidades de terreiros, pescadores artesanais, recicladores, etc) e LGBTI+ em situação de vulnerabilidade social, com vínculos familiares e comunitários mantidos. Dependendo da capacidade do Programa Mais Nutrição, poderemos eventualmente e em caráter de emergência atender outros públicos.

6	QUAIS AS DOCUMENTAÇÕES PARA ENTIDADE PARTICIPAR DO CREDENCIAMENTO?	6	Apresentação da documentação exigida, no primeiro Edital foram exigidos: Comprovante de inscrição no Cadastro Nacional da Pessoa Jurídica – CNPJ ativo; Cópia do Estatuto atualizado; Formulário de Inscrição Padronizado do Programa Mais Nutrição; Declaração de responsabilidade quanto ao recebimento e transporte dos alimentos doados, e da existência de outras condições materiais para o desenvolvimento das atividades previstas no formulário de inscrição; Visita Técnica feita com base no instrumental técnico e vistoria a ser realizada pela Célula de Segurança Alimentar e Nutricional, da Secretaria de Proteção Social, Justiça, Cidadania, Mulheres e Direitos Humanos. Para o novo Edital, os critérios mencionados poderão ser alterados ou incluso novos critérios para participação.
7	QUAL A PREVISÃO PARA O PRÓXIMO EDITAL PARA AS ENTIDADES/ ASSOCIAÇÕES DE FORTALEZA, CAUCAIA E MARACANAÚ?	7	O Programa Mais Nutrição está sem previsão para o lançamento de um novo Edital, devido ao período da pandemia, suas ações tiveram que ser redirecionadas. Será lançado ainda nesse mês de julho, o Edital para ampliação do Programa Mais Nutrição no Cariri, que irá abranger os municípios de Juazeiro do Norte, Barbalha e Crato
8	QUAIS OS MUNICÍPIOS DE ABRANGÊNCIA DO PROGRAMA MAIS NUTRIÇÃO?	8	Atualmente atendemos os municípios de Fortaleza, Maracanaú e Caucaia contemplados no primeiro edital. O Programa pretende ampliar suas ações, sendo previsto pelo Governo do Estado do Ceará, a ampliação para Fortaleza, Caucaia e Maracanaú.
9	COMO FUNCIONA O BANCO DE ALIMENTOS, DISTRIBUIÇÃO "IN NATURA", MIX DE LEGUMES E POLPA DE FRUTAS?	9	<p>Os alimentos in natura após a coleta nos permissionários são selecionados e higienizados por funcionários devidamente capacitados da fábrica do Mais Nutrição. E posteriormente seguem o fluxo para distribuição as Organizações credenciadas.</p> <p>Os legumes que compõem o Mix de Legumes (mandioca, cenoura, batata, abóbora, beterraba) são devidamente selecionados e desidratados para compor uma alimentação saudável, mantendo o teor nutricional dos alimentos garantido com proteína, carboidrato, e micronutrientes. A fábrica recebe doação sistemática de um grande parceiro da área privada, o Grupo M. Dias Branco, doando mensalmente 600 kg de macarrão. Ressalta-se também a ampla capacidade de atendimento do Mix de Legumes, por ser de fácil e rápido preparo (1 kg de sopa prepara 40 porções de 300ml) e com amplo prazo de validade para consumo (até um ano). A fabricação segue também fluxo desde a seleção, descasque, higienização, cubetagem, trituração, secagem e mistura, por fim, acondicionamento com rotulagem (ressalta-se também o maquinário e equipamentos modernos utilizados nessa etapa).</p> <p>A fábrica possui um fluxo sistemático de produção de Polpas (goiaba, manga, melão, mamão, acerola e dentre outras) indo desde o processo seletivo de frutas mais maduras e que não podem aguardar pela doação In natura, seguindo todo processo de higienização em equipamentos modernos que propiciam também a agilização do descascamento e corte, o despulpamento, acondicionamento, congelamento, armazenamento e a própria distribuição as Entidades.</p>

10	QUAIS OS RESPONSÁVEIS PELA OPERACIONALIZAÇÃO DO PROGRAMA MAIS NUTRIÇÃO?	10	<p>Cabe a Secretaria de Proteção Social, Justiça, Mulheres e Direitos Humanos (SPS) a coordenação do credenciamento das organizações da sociedade civil, a realização do plano de capacitação junto ao público do Programa, bem como realizar o monitoramento e avaliação das ações.</p> <p>Atualmente, a gestão operacional do Programa Mais Nutrição se dá a cargo do Instituto Agropolos do Ceará, organização social contratada pela Secretaria de Desenvolvimento Agrário (SDA) para este fim, inclusive quanto a deliberação do quantitativo a ser doado para cada organização da sociedade civil credenciada, a depender da capacidade operativa do Programa. E nos eventuais casos omissos são resolvidos pelo Comitê Gestor do Programa Mais Nutrição, formado pela Casa Civil, Secretaria de Proteção Social, Justiça, Cidadania, Mulheres e Direitos Humanos (SPS), Secretaria de Desenvolvimento Agrário (SDA), Centrais de Abastecimento do Ceará (CEASA) e o Instituto Agropolos do Ceará.</p>
11	O QUE É O "VALE GÁS"?	11	<p>Trata-se de um apoio às famílias em situação de extrema vulnerabilidade, moradoras da zona urbana e rural dos 184 municípios cearenses, distribuídos nas 14 regiões, com a concessão de vale gás, durante o período de emergência, gerado pela pandemia do novo Coronavírus.</p>
12	QUEM TEVE DIREITO AO VALE GÁS?	12	<p>Famílias cadastradas no Cadastro Único para Programas Sociais do Governo Federal, desde que cumpram um dos seguintes critérios:</p> <ul style="list-style-type: none"> • sejam beneficiárias do Cartão Mais Infância Ceará; • sejam beneficiárias no Programa Bolsa Família, com renda "per capita" igual ou inferior a R\$89,34; • possuam jovens em situação de vulnerabilidade social inscritos no Programa Superação.
13	COMO FORAM SELECIONADAS AS FAMÍLIAS BENEFICIADAS?	13	<p>A seleção das famílias foi realizada pelo Instituto de Pesquisa e Estratégia Econômica do Ceará (IPECE) e Secretaria da Proteção Social, Justiça, Cidadania, Mulheres e Direitos Humanos (SPS) e teve como referência a folha de pagamento do Programa Bolsa Família do mês de abril/2020, listagem das famílias atendidas pelo Cartão Mais Infância Ceará e dos Jovens assistidos pelo Projeto Superação.</p>
14	VALE GÁS SOCIAL ATUALMENTE.	14	<p>As ações do Vale Gás Social já foram finalizadas, todos os municípios, somente do estado do Ceará, já realizaram a prestação de contas, com entregas/ recargas realizadas até 31/08/20. O Vale Gás Social não possui cadastro ou inscrições on-line ou via site, nem mensagens através do whatsapp.</p>