

Carta de Serviços ao Cidadão



Quadro geral de serviços da Secretaria de Desenvolvimento Social e Cidadania

Serviços oferecidos

1- Serviço De Proteção Social Básica	3
1.1 - Centro de Referência de Assistência Social – CRAS	3
1.2- Serviços Ofertados em Parceria com Organizações Sociais:	10
2-Serviço de Proteção Social Especial de Média Complexidade	11
2.1- PAEFI	11
2.2- Proteção Social Especial a Adolescente em Cumprimento de Medida Socioeducativa de Liberdade Assistida e Prestação de Serviços À Comunidade.....	14
2.3- Serviço Especializado em Abordagem Social.....	16
2.4- Serviço Ofertado em Parceria com Organização Social:	18
2.5-Centro Integrado de Atendimento à Mulher (CIAM).....	19

3-Serviço de Proteção Social Especial de Alta Complexidade 21

 3.1- Vila Dignidade 21

 3.2- República de Jovens 21

 3.3- Serviços Ofertados em Parceria com Organizações Sociais: 21

4- Banco de Alimentos/CRESANS 23

5- Conselho Tutelar 26

Secretaria Municipal de Desenvolvimento Social e Cidadania

1- Serviço De Proteção Social Básica

Destina-se à população que vive em situação de vulnerabilidade social decorrente da pobreza, privação (ausência de renda, precário ou nulo acesso aos serviços públicos, dentre outros) e, ou, de vínculos afetivos – relacionais e de pertencimento social (discriminações etárias, étnicas, de gênero ou por deficiências, dentre outras).

Prevê o desenvolvimento de serviços, programas e projetos locais de acolhimento, convivência e socialização de famílias e de indivíduos, conforme identificação da situação de vulnerabilidade apresentada. Deverão incluir as pessoas com deficiência e ser organizados em rede, de modo a inseri-las nas diversas ações ofertadas. Os benefícios, tanto de prestação continuada como os eventuais, compõem a proteção social básica, dada a natureza de sua realização.

Serviços oferecidos:

1.1 - Centro de Referência de Assistência Social – CRAS

DESCRIÇÃO: O Centro de Referência de Assistência Social (CRAS) é uma unidade pública estatal descentralizada. Porta de entrada da assistência social, oferta serviços, programas e projetos da Proteção Social Básica por meio do Serviço de Proteção e Atendimento Integral à Família (PAIF) e do Serviço de Convivência e Fortalecimento de Vínculos (SCFV). Os usuários do serviço também são orientados sobre os benefícios assistenciais e podem ser inscritos no Cadastro Único para Programas Sociais do Governo Federal. Atualmente no município contamos com seis Centros de Referência de Assistência Social – (CRAS), que atendem de forma descentralizada.

Horário de funcionamento

Das 08h30 as 15h30, de segunda à sexta-feira

Requisitos:

Famílias e indivíduos em situação de vulnerabilidade social.

Documentos necessários:

- RG
- Número de Identificação Social

- Certidão de nascimento de filhos menores de idade
- CPF
- Título de Eleitor
- CTPS (Carteira de Trabalho)
- Comprovante de endereço (conta de água/luz/telefone ou outra correspondência no nome do requerente)
- Comprovante de renda de todos.

Informações necessárias para acessar o serviço:

Atendimento por meio de agendamento prévio por telefone ou pessoalmente e demanda espontânea.

Previsão prazo máximo para a prestação do serviço:

Imediato, com acompanhamento a critério do técnico de referência.

Forma de prestação do serviço:

Atendimento técnico no equipamento, visita domiciliar, grupos socioeducativos.

Locais e formas para o usuário apresentar eventual manifestação sobre o serviço:

“ROBERTO BARBOSA DE JESUS” – CRAS CENTRO

Bairros de referência: Benfica, Caputera, Centro, Estrela D'alva, Indaiá, Ipiranga, Jaraguazinho, Jardim Aruan, Jardim Forest, Jardim Francis, Jardim Gaivota, Jardim Jaqueira, Jardim Primavera, Poiares, Ponte Seca, Prainha, Rio do Ouro, Sumaré e Tinga.

Endereço: Rua Antônio Valente, 80 – Jardim Jaqueira

Telefone: (12) 3886-2000

Centro de Convivência e Fortalecimento de Vínculos

Endereço: Avenida José Benedito de Faria, 488 – Ponte Seca

Telefone: (12) 3883-9796

“MARIA LUIZA BOURABEY” – CRAS SUL

Bairros de referência: Pegorelli, Perequê Mirim, Travessão e Vapapesca.

Endereço: Avenida José Herculano, 6.900 – Porto Novo **Telefone:** (12) 3885-2350

Centro Integrado de Ações Sociais e Culturais (CIASC)

Endereço: Avenida José da Costa Pinheiro Junior, 2161 – Perequê Mirim – **Telefone:** (12) 3888-3086

Núcleo de Atendimento Social – Centro Comunitário do Pegorelli

Endereço: Rua 03, nº 75 – Pegorelli

“Janaína Guerra Bernardes de Andrade.” – CRAS BARRANCO ALTO

Bairros de referência: Barranco Alto, Fazenda Serramar, Golfinho, Jardim Britânia, Jardim Helena, Jardim Parnaso, Jardim Saveiro, Mar Azul, Morro do Algodão, Nova Caraguá II, Pirassununga, Poço das Antas, Pontal Santa Marina, Porto Novo, Praia das Palmeiras, Recanto do Sol, Rio Claro, Rio Marinas.

Endereço: Rua Sebastião Paulino Ferreira, 81 – Barranco Alto.

Telefone: (12) 3887-1316

Núcleo de Atendimento Social – Centro Comunitário e Cultural José Agostinho de Souza “Paraíba” – Morro do Algodão

Endereço: Rua São Miguel, 1.382 – Morro do Algodão - **Telefone:** (12) 3888-3447

“GERALDO LUIZ DOS SANTOS” – CRAS NORTE

Bairros de referência: Cantagalo, Capricórnio, Casa Branca, Jardim Estella Maris, Jardim Terralão, Martin de Sá, Morro do Querosene, Olaria, Cidade Jardim e Serraria.

Endereço: Avenida Marginal Ipiranga, 17 – Olaria

Telefone: (12) 3883-6305

Núcleo de Atendimento Social – Casa Branca

Endereço: Rua Pedro de Oliveira Barbosa, 779 – Casa Branca -**Telefone:** (12) 3882-1215

Centro de Convivência e Fortalecimento de Vínculos

Endereço: Rua Pedro de Oliveira Barbosa, 100 – Casa Branca -**Telefone:** (12) 3883-4854

“ANTONIA APARECIDA DECANINI –TONINHA” – CRAS JETUBA

Bairros de referência: Jetuba, Alto do Jetuba, Jardim Santa Rosa e Morro do Chocolate.

Endereço: Avenida Gabriel Fagundes da Rosa, 315 – Jetuba

Telefone: (12) 3889-3565

“NADIR PEREIRA SOARES” – CRAS MASSAGUAÇU

Bairros de referência: Tabatinga, Cocanha, Massaguaçu, Pedra Grande, Sertão dos Tourinhos, Capricórnio I, II e III.

Endereço: Rua Itália Baffi Magni, 512 – Massaguaçu

Telefone: (12) 3882-2668.

Centro Comunitário e Cultural “Calixto Leandro”

Endereço: Avenida Geraldo Alves, 42 – Massaguaçu – Telefone: (12) 3882-1909

SERVIÇO DE PROTEÇÃO E ATENDIMENTO INTEGRAL À FAMÍLIA – PAIF

DESCRIÇÃO: O Serviço de Proteção e Atendimento Integral à Família - PAIF consiste no trabalho social com famílias, de caráter continuado, com a finalidade de fortalecer a função protetiva das famílias, prevenir a ruptura dos seus vínculos, promover seu acesso e usufruto de direitos e contribuir na melhoria de sua qualidade de vida. Prevê o desenvolvimento de potencialidades e aquisições das famílias e o fortalecimento de vínculos familiares e comunitários, por meio de ações de caráter preventivo, protetivo e proativo. O trabalho social do PAIF deve utilizar-se também de ações nas áreas culturais para o cumprimento de seus objetivos, de modo a ampliar universo informacional e proporcionar novas vivências às famílias usuárias do serviço. As ações do PAIF não devem possuir caráter terapêutico.

USUÁRIOS:

- Famílias em situação de vulnerabilidade social decorrente da pobreza, do precário ou nulo acesso aos serviços públicos, da fragilização de vínculos de pertencimento e sociabilidade e/ou qualquer outra situação de vulnerabilidade e risco social residentes nos territórios de abrangência dos CRAS, em especial;
- Famílias beneficiárias de programas de transferência de renda e benefícios assistenciais; - Famílias que atendem os critérios de elegibilidade a tais programas ou benefícios, mas que ainda não foram contempladas;
- Famílias em situação de vulnerabilidade em decorrência de dificuldades vivenciadas por algum de seus membros; - Pessoas com deficiência e/ou pessoas idosas que vivenciam situações de vulnerabilidade e risco social.

OBJETIVOS:

- Fortalecer a função protetiva da família, contribuindo na melhoria da sua qualidade de vida; - Prevenir a ruptura dos vínculos familiares e comunitários, possibilitando a superação de situações de fragilidade social vivenciadas;
- Promover aquisições sociais e materiais às famílias, potencializando o protagonismo e a autonomia das famílias e comunidades;

- Promover acessos a benefícios, programas de transferência de renda e serviços socioassistenciais, contribuindo para a inserção das famílias na rede de proteção social de assistência social;
- Promover acesso aos demais serviços setoriais, contribuindo para o usufruto de direitos;
- Apoiar famílias que possuem, dentre seus membros, indivíduos que necessitam de cuidados, por meio da promoção de espaços coletivos de escuta e troca de vivências familiares.

PROGRAMAS:

- Auxílio Brasil;
- Criança Feliz;
- Viva Leite

SERVIÇO DE CONVIVÊNCIA E FORTALECIMENTO DE VINCULO – SCFV

DESCRIÇÃO: Serviço realizado em grupos, organizado a partir de percursos, de modo a garantir aquisições progressivas aos seus usuários, de acordo com o seu ciclo de vida, a fim de complementar o trabalho social com famílias e prevenir a ocorrência de situações de risco social. Forma de intervenção social planejada que cria situações desafiadoras, estimula e orienta os usuários na construção e reconstrução de suas histórias e vivências individuais e coletivas, na família e no território. Organiza-se de modo a ampliar trocas culturais e de vivências, desenvolver o sentimento de pertença e de identidade, fortalecer vínculos familiares e incentivar a socialização e a convivência comunitária. Possui caráter preventivo e proativo, pautado na defesa e afirmação dos direitos e no desenvolvimento de capacidades e potencialidades, com vistas ao alcance de alternativas emancipatórias para o enfrentamento da vulnerabilidade social.

DESCRIÇÃO ESPECÍFICA DO SERVIÇO PARA CRIANÇAS ATÉ 6 ANOS: Tem por foco o desenvolvimento de atividades com crianças, familiares e comunidade, para fortalecer vínculos e prevenir ocorrência de situações de exclusão social e de risco, em especial a violência doméstica e o trabalho infantil, sendo um serviço complementar e diretamente articulado ao PAIF.

DESCRIÇÃO ESPECÍFICA DO SERVIÇO PARA CRIANÇAS E ADOLESCENTES DE 6 A 15 ANOS: Tem por foco a constituição de espaço de convivência, formação para a participação e cidadania, desenvolvimento do protagonismo e da autonomia das crianças e adolescentes, a partir dos interesses, demandas e potencialidades dessa faixa etária.

DESCRIÇÃO ESPECÍFICA DO SERVIÇO PARA ADOLESCENTES E JOVENS DE 15 A 17 ANOS: Tem por foco o fortalecimento da convivência familiar e comunitária e contribui para o retorno ou permanência dos adolescentes e jovens na escola, por meio do desenvolvimento de atividades que estimulem a convivência social, a participação cidadã e uma formação geral para o mundo do trabalho.

DESCRIÇÃO ESPECÍFICA DO SERVIÇO PARA JOVENS DE 18 A 29 ANOS: Tem por foco o fortalecimento de vínculos familiares e comunitários, na proteção social, assegurando espaços de referência para o convívio grupal, comunitário e social e o desenvolvimento de relações de afetividade, solidariedade e respeito mútuo, de modo a desenvolver a sua convivência familiar e comunitária.

DESCRIÇÃO ESPECÍFICA DO SERVIÇO PARA ADULTOS DE 30 A 59 ANOS: Tem por foco o fortalecimento de vínculos familiares e comunitários, desenvolvendo ações complementares assegurando espaços de referência para o convívio grupal, comunitário e social e o desenvolvimento de relações de afetividade, solidariedade e encontros intergeracionais de modo a desenvolver a sua convivência familiar e comunitária.

DESCRIÇÃO ESPECÍFICA DO SERVIÇO PARA IDOSOS: Tem por foco o desenvolvimento de atividades que contribuam no processo de envelhecimento saudável, no desenvolvimento da autonomia e de sociabilidades, no fortalecimento dos vínculos familiares e do convívio comunitário e na prevenção de situações de risco social.

OBJETIVOS GERAIS:

- Complementar o trabalho social com família, prevenindo a ocorrência de situações de risco social e fortalecendo a convivência familiar e comunitária;
- Prevenir a institucionalização e a segregação de crianças, adolescentes, jovens e idosos, em especial, das pessoas com deficiência, assegurando o direito à convivência familiar e comunitária;

- Promover acessos a benefícios e serviços socioassistenciais, fortalecendo a rede de proteção social de assistência social nos territórios;
- Promover acessos a serviços setoriais, em especial das políticas de educação, saúde, cultura, esporte e lazer existentes no território, contribuindo para o usufruto dos usuários aos demais direitos;
- Oportunizar o acesso às informações sobre direitos e sobre participação cidadã, estimulando o desenvolvimento do protagonismo dos usuários;
- Possibilitar acessos a experiências e manifestações artísticas, culturais, esportivas e de lazer, com vistas ao desenvolvimento de novas sociabilidades;
- Favorecer o desenvolvimento de atividades intergeracionais, propiciando trocas de experiências e vivências, fortalecendo o respeito, a solidariedade e os vínculos familiares e comunitários.

Prioridades de atendimento:

Crianças e idosos

Previsão de tempo de espera para atendimento:

Atendimento imediato com acompanhamento por período a ser avaliado pela equipe de referência

Mecanismos de comunicação com os usuários:

Pessoalmente no CRAS, e-mail, telefone, internet, site, correspondências via Correios com aviso de recebimento (AR).

Procedimentos para receber e responder as manifestações dos usuários:

Ocorrem no momento do atendimento ou nas manifestações por escrito no prazo máximo de 30 (trinta) dias.

Mecanismos de consulta acerca do andamento do serviço solicitado:

Por contato telefônico, e-mail, via sistema protocolo ou comparecimento no CRAS de referência.

1.2- Serviços Ofertados em Parceria com Organizações Sociais:

- Associação de Combate ao Câncer de Caraguatatuba – ACCC

Endereço: Rua Irmã São Francisco, 190 - Caputera

Telefone: 3881-2556

Serviço de Convivência e Fortalecimento de Vínculos – SCFV, na faixa etária de 18 a 59 anos e 11 meses.

Forma de Acesso: Encaminhados pelos CRAS

- Associação de Proteção e Assistência a Maternidade e a Infância no Período Neo Natal – APAMI

Endereço: Rua Sebastião Mariano Nepomuceno, 167 - Centro

Telefone: 3882-1003

Serviço de Convivência e Fortalecimento de Vínculos – SCFV, na faixa etária de 18 a 59 anos e 11 meses.

Forma de Acesso: Encaminhados pelos CRAS

- Casa da Criança de Caraguatatuba – CASA BEIJA FLOR

Projeto Céu Azul: Serviço de Convivência e Fortalecimento de Vínculos – SCFV, na faixa etária de 06 a 17 anos e 11 meses.

Unidade 1: Rua Falcão, 520 – Gaivotas/ Telefone: 3600-6703

Unidade 2: Rua Sebastião Paulino Ferreira, 12 –Barranco Alto/ Telefone: 3500-1296

Forma de Acesso: Encaminhados pelos CRAS

Projeto Família Feliz: Serviço de Convivência e Fortalecimento de Vínculos – SCFV, na faixa etária de 06 a 59 anos e 11 meses.

Endereço: Rua Aparecida, 22 – Caputera/ Telefone: 3883-5984

Forma de Acesso: Encaminhados pelos CRAS

2-Serviço de Proteção Social Especial de Média Complexidade

Serviços oferecidos:

2.1- PAEFI

Página | 11 O CREAS oferta, obrigatoriamente, o Serviço de Proteção e Atendimento Especializado a Famílias e Indivíduos (PAEFI), serviço de apoio, orientação e acompanhamento de famílias com um ou mais de seus membros em situação de ameaça ou violação de direitos.

Requisitos:

USUÁRIOS: Famílias e indivíduos que vivenciam violações de direitos por ocorrência de:

- Violência física, psicológica e negligência;
- Violência sexual: abuso e/ou exploração sexual;
- Afastamento do convívio familiar devido à aplicação de medida socioeducativa ou medida de proteção;
- Tráfico de pessoas;
- Situação de rua e mendicância;
- Abandono;
- Vivência de trabalho infantil;
- Discriminação em decorrência da orientação sexual e/ou raça/etnia;
- Outras formas de violação de direitos decorrentes de discriminações/submissões a situações que provocam danos e agravos a sua condição de vida e os impedem de usufruir autonomia e bem estar;
- Descumprimento de condicionalidades do PBF e do PETI em decorrência de violação de direitos.

Documentos necessários:

Não há condicionante, entretanto solicita-se RG, CPF ou CTPS.

Informações necessárias para acessar o serviço:

Demanda espontânea, encaminhamento da rede socioassistencial ou Sistema de Garantia de Direitos.

Previsão prazo máximo para a prestação do serviço:

De acordo com análise técnica.

Forma de prestação do serviço:

Serviço ofertado em unidade pública de forma gratuita, o atendimento é realizado partindo do trabalho social com as famílias, tendo premissa a matricialidade socio familiar, sendo realizado de forma ética e prioritária junto ao público especificado, objetivando a proteção social .

Página | 12

Locais e formas para o usuário apresentar eventual manifestação sobre o serviço:

CENTRO DE REFERÊNCIA ESPECIALIZADO DE ASSISTÊNCIA SOCIAL (CREAS) “SOLDADO TEODORO BASTOS LEITE”

Endereço: Rua Senador Feijó, 165 – Jardim Aruan

Telefone: (12) 3882-5236/ 3886-2960

Horário de atendimento ao público: Das 8h às 16h

Prioridades de atendimento:

De acordo com a complexidade de cada questão social, avaliação será feita pela equipe de trabalho.

Previsão de tempo de espera para atendimento:

De acordo com a complexidade de cada questão social, avaliação será feita pela equipe de trabalho.

Casos encaminhados pela rede de proteção o acompanhamento inicia-se em até 30 dias a partir da chegada do caso ao CREAS.

Mecanismos de comunicação com os usuários:

A comunicação é realizada por contato telefônico, atendimento presencial, visita técnica domiciliar e monitoramento.

Procedimentos para receber e responder as manifestações dos usuários:

Os usuários são parte de todo o processo e ações são construídas juntamente com a família, caso necessitem de cópia de alguma documentação, a equipe técnica que realiza o acompanhamento fará a orientação.

Mecanismos de consulta acerca do andamento do serviço solicitado:

Por contato telefônico, e-mail, via sistema protocolo ou comparecimento no equipamento de referência.

Serviços oferecidos:

2.2- Proteção Social Especial a Adolescente em Cumprimento de Medida Socioeducativa de Liberdade Assistida e Prestação de Serviços À Comunidade.

Página | 14

Requisitos:

USUÁRIOS: Adolescentes de 12 a 18 anos incompletos, ou jovens de 18 a 21 anos, em cumprimento de medida socioeducativa de Liberdade Assistida e de Prestação de Serviço a Comunidade, aplicada pela Justiça da Infância e da Juventude.

Documentos necessários:

Não há condicionalidade, entretanto solicita-se RG, CPF ou CTPS.

Encaminhamento pelo Tribunal de Justiça de Caraguatatuba

Informações necessárias para acessar o serviço:

O serviço é de exclusivo para adolescentes e jovens com determinação judicial para cumprimento de Medida Socioeducativa.

Previsão prazo máximo para a prestação do serviço:

Conforme Determinação Judicial.

Forma de prestação do serviço:

Encaminhamento pelo Tribunal de Justiça de Caraguatatuba

Locais e formas para o usuário apresentar eventual manifestação sobre o serviço:

CENTRO DE REFERÊNCIA ESPECIALIZADO DE ASSISTÊNCIA SOCIAL (CREAS) "SOLDADO TEODORO BASTOS LEITE"

Endereço: Rua Senador Feijó, 165 – Jardim Aruan

Telefone: (12) 3882-5236/ 3886-2960

Horário de atendimento ao público: Das 8h às 16h

Prioridades de atendimento:

Conforme determinação judicial.

Previsão de tempo de espera para atendimento:

Página | 15 Atendimento com hora marcado, com prazo de 30 dias para início da medida socioeducativa após determinação judicial.

Mecanismos de comunicação com os usuários:

A comunicação é realizada por contato telefônico, atendimento presencial, visita técnica domiciliar e monitoramento.

Procedimentos para receber e responder as manifestações dos usuários:

Comparecimento no equipamento de referência (CREAS).

Mecanismos de consulta acerca do andamento do serviço solicitado:

Por contato telefônico, e-mail, via sistema protocolo ou comparecimento no equipamento de referência.

Serviços oferecidos:

2.3- Serviço Especializado em Abordagem Social

Requisitos:

USUÁRIOS: Crianças, adolescentes, Jovens, Adultos e Idosos que utilizam espaços públicos como forma de moradia e ou sobrevivência.

Documentos necessários:

Não há condicionante.

Informações necessárias para acessar o serviço:

Utilizar os espaços públicos como forma de moradia e ou sobrevivência.

Previsão prazo máximo para a prestação do serviço:

Não se aplica.

Forma de prestação do serviço:

Serviço ofertado, de forma continuada e programada, com a finalidade de assegurar o trabalho social de abordagem e busca ativa que identifique nos territórios, a incidência do trabalho infantil, exploração sexual de crianças e adolescentes e situação de rua, considerando praças, entroncamento de estradas, fronteiras, espaços públicos onde se realizem atividades laborais, locais de intensa circulação de pessoas, terminais de ônibus.

Locais e formas para o usuário apresentar eventual manifestação sobre o serviço:

CREAS- Centro de Referência Especializado de Assistência Social ou 156.

Prioridades de atendimento:

Conforme demanda.

Previsão de tempo de espera para atendimento:

Imediato, conforme demanda.

Mecanismos de comunicação com os usuários:

Realizada diretamente na abordagem ou por contato telefônico, atendimento presencial e

monitoramento.

Procedimentos para receber e responder as manifestações dos usuários:

CREAS- Centro de Referência Especializado de Assistência Social ou 156.

Página | 17

Mecanismos de consulta acerca do andamento do serviço solicitado:

CREAS- Centro de Referência Especializado de Assistência Social ou 156.

2.4- Serviço Ofertado em Parceria com Organização Social:

- Restitui – Centro de Tratamento para Dependentes Químicos e Alcoólatras

Endereço: Av. Antônio Francisco Paschoal Peliciari, 955 – Canta Galo/Telefone: 3881-3828

Página | 18

Serviço Especializado em Abordagem Social – Telefone: 3600-2962

Abordagem social nos pontos de concentração de pessoas em situação de rua às quartas, quintas e sextas-feiras das 15h00 às 22h00, aos sábados e domingos das 8h00 às 13h00, após esses horários através de chamados telefônicos.

- Centro de Recuperação Humano Renascer

Projeto Casa do Caminho

Endereço: Rua Banco Itaú, 202 – Porto Novo/ Telefone: 3887-6287

Serviço Especializado em Abordagem Social

Abordagem social nos pontos de concentração de pessoas em situação de rua de segunda à sexta-feira, das 9h00 às 15h00.

Serviços oferecidos:

2.5-Centro Integrado de Atendimento à Mulher (CIAM)

Requisitos:

Página | 19 **USUÁRIOS:** Mulheres a partir de 18 anos que vivenciam situação de violência doméstica e de gênero.

Documentos necessários:

Não há condicionante, entretanto solicita-se RG, CPF ou CTPS.

Informações necessárias para acessar o serviço:

Demanda espontânea, encaminhamento da rede socioassistencial ou Sistema de Garantia de Direitos.

Previsão prazo máximo para a prestação do serviço:

De acordo com análise técnica.

Forma de prestação do serviço:

Serviço ofertado em unidade pública de forma gratuita, o atendimento é realizado partindo do fenômeno social da violência intra familiar, sendo realizado de forma ética e prioritária junto ao público especificado, objetivando a proteção social.

Locais e formas para o usuário apresentar eventual manifestação sobre o serviço:

Centro Integrado de Atendimento à Mulher (CIAM) Benedita Arcanjo Aparecido de Oliveira "Dita Marques"

Endereço: Avenida Cuiabá, 400 – Indaiá (próximo ao AME)

Telefone: 3883-9908

Horário de atendimento ao público: Das 8h às 16h

Prioridades de atendimento:

De acordo com a complexidade de cada questão social, avaliação será feita pela equipe de trabalho.

Previsão de tempo de espera para atendimento:

De acordo com a complexidade de cada questão social, avaliação será feita pela equipe de trabalho.

Mecanismos de comunicação com os usuários:

A comunicação é realizada por contato telefônico, atendimento presencial, visita técnica domiciliar e monitoramento.

Página | 20 **Procedimentos para receber e responder as manifestações dos usuários:**

Os usuários são parte de todo o processo e ações são construídas juntamente com a usuária, caso necessitem de cópia de alguma documentação, a equipe técnica que realiza o acompanhamento fará a orientação.

Mecanismos de consulta acerca do andamento do serviço solicitado:

Por contato telefônico, e-mail, via sistema protocolo ou comparecimento no equipamento de referência.

3-Serviço de Proteção Social Especial de Alta Complexidade

3.1- Vila Dignidade

O programa Vila Dignidade é voltado ao atendimento a idosos independentes, de baixa renda e é um equipamento público constituído de moradias em pequenas vilas, adequadas a essa população, garantindo acompanhamento social permanente ao público beneficiado e integrado à rede de serviços do município.

3.2- República de Jovens

Esta modalidade de acolhimento destina-se aos egressos dos serviços de acolhimento, como jovens que passaram pelos serviços de acolhimento para crianças e adolescentes, e que estão na faixa etária de 18 a 21 anos.

Serviços oferecidos:

3.3- Serviços Ofertados em Parceria com Organizações Sociais:

Alta Complexidade

- Casa da Criança de Caraguatatuba – CASA BEIJA FLOR

Acolhimento Institucional

Serviço de Acolhimento provisório a crianças e adolescentes na faixa etária de 0 a 18 anos, com interface com o Sistema de Garantia de Direitos (Judiciário/Defensoria/MP), bem como com a rede socioassistencial, Saúde, Educação, Esporte, Cultura e Conselho Tutelar.

Forma de acesso: Medida Judicial

- Restitui – Centro de Tratamento para Dependentes Químicos e Alcoólatras

Acolhimento Institucional

Endereço: Av. Antônio Francisco Paschoal Peliciari, 955 – Canta Galo/Telefone: 3881-3828

Serviço de Acolhimento provisório em Casa de Passagem à População Adulta em situação de Rua.

Forma de Acesso: Encaminhados pelo CREAS ou pela Abordagem Social às Pessoas em Situação de Rua.

- Centro de Recuperação Humano Renascer – CRHR

Acolhimento Institucional

Página | 22 Projeto Casa do Caminho

Endereço: Rua Banco Itaú, 202 – Porto Novo/ Telefone: 3887-6287

Serviço de Acolhimento provisório em Casa de Passagem à População Adulta em situação de Rua.

Forma de Acesso: Encaminhados pelo CREAS ou pela Abordagem Social às Pessoas em Situação de Rua.

Projeto Luz do Caminho – Valorizando a Vida

Endereço: Estrada da Porteira Preta, 1385 – Rio Claro/ Telefone: 3887-3545

Serviço de Casa de Acolhimento, com ações voltadas ao fortalecimento pessoal a pessoas que se encontrem em situação de vulnerabilidade social com os vínculos familiares rompidos em virtude do uso abusivo de substâncias psicoativas.

Forma de Acesso: Encaminhados pelo CREAS ou pela Abordagem Social às Pessoas em Situação de Rua.

4- Banco de Alimentos/CRESANS

CENTRO DE REFERÊNCIA EM SEGURANÇA ALIMENTAR E NUTRICIONAL SUSTENTÁVEL (CRESANS) "MARIA DO ROZÁRIO OLIVEIRA CARLOTA"

Página | 23 O CRESANS é instrumento público comunitário da Política de Segurança Alimentar e Nutricional Sustentável do Estado de São Paulo, que tem o objetivo de contribuir para a aliança entre o poder público e a sociedade civil no combate à insegurança alimentar, com melhor aproveitamento dos alimentos além de oferecer cursos de geração de renda. O espaço conta com cozinha e sala de aula teórica, onde são realizados os treinamentos e oficinas, dentre eles o curso de boas práticas de manipulação e aproveitamento integral de alimentos.

Em relação à capacitação, os cursos são abertos ao público e não é necessário encaminhamento prévio. As turmas e vagas são divulgadas no site da Prefeitura e o munícipe deve entrar em contato para fazer a inscrição conforme demanda.

Endereço: Avenida Ministro Dílson Funaro, 287 – Jardim Britânia

Telefone: 3887-3551

BANCO DE ALIMENTOS

O Banco de Alimentos é um Equipamento de Segurança Alimentar e Nutricional, sendo presidido pelo Fundo Social de Solidariedade e administrado pela Secretaria de Desenvolvimento Social e Cidadania. O objetivo do Banco de Alimentos é combater o desperdício de alimentos, através das seguintes atividades: coleta, seleção e distribuição de gêneros alimentícios arrecadados por meio de doações junto à rede varejista. O Banco de Alimentos também é responsável por promover ações de Educação Alimentar e Nutricional e Promoção da Saúde, como debates, palestras e oficinas junto à população e pelas instituições beneficiárias das doações.

Endereço: Avenida Ministro Dílson Funaro, 287 – Jardim Britânia

Telefone: 3887-3551

Requisitos:

Se enquadrar no estabelecido pela lei: N° 2.606 de 2022

“Art. 4º (...) II(...)

- a) realizar trabalho de promoção humana, na forma da legislação pertinente;
- b) comprovar a necessidade de doações de alimentos para complementação na produção das refeições regularmente servidas aos seus assistidos;
- c) possuir cozinha e mínima estrutura para receber, armazenar e preparar as doações através do Programa;
- d) servir as refeições somente dentro da instituição e em local adequado, vedada a sua distribuição na rua;
- e) não atender pessoas através do fornecimento de repasse de alimentos;
- f) comprometer-se a enviar bimestralmente dados dos beneficiários atendidos através do Programa e relatório fotográfico do preparo de refeições e entregas realizadas com as doações, para a prestação de contas aos parceiros doadores”.

Documentos necessários:

Documentos de identificação do responsável pela instituição, comprovante de endereço do local, cadastro CNPJ, relatório de atividades da instituição e preenchimento de cadastro e termo de compromisso com o equipamento.

Informações necessárias para acessar o serviço:

O interessado deve contatar o Banco de Alimentos presencialmente ou por email, fazer o envio de todos os documentos, estes serão avaliados pela assistente social designada pela secretaria de desenvolvimento social, estando tudo em conformidade será firmado o compromisso via assinatura do termo e a instituição passará a ser beneficiada.

Previsão prazo máximo para a prestação do serviço:

Em média 15 dias.

Forma de prestação do serviço:

Doação de Alimentos in natura para instituições sociais cadastradas.

Locais e formas para o usuário apresentar eventual manifestação sobre o serviço:

Telefone, presencialmente e por email.

Prioridades de atendimento:

A prioridade segue a ordem em que foi feito o contato.

Mecanismos de comunicação com os usuários:

Portais da prefeitura, telefones, email e presencialmente.

Página | 25 **Procedimentos para receber e responder as manifestações dos usuários:**

Manifestações dos usuários devem ser respondidas via protocolo.

Mecanismos de consulta acerca do andamento do serviço solicitado:

Telefones, email e presencialmente.

5- Conselho Tutelar

O Conselho Tutelar é um órgão que compõe o Sistema de Garantia de Direitos, segundo o art. 131 do Estatuto da Criança e do Adolescente, permanente e autônomo, não jurisdicional encarregado pela sociedade de zelar pelo cumprimento dos direitos da criança e do adolescente, definidos em lei.

Página | 26

Serviços oferecidos:

Coleta de Denúncias as possíveis Violação de Direitos da Criança e do Adolescente, Atendimentos por demanda espontânea e Solicitações/Requisições de Serviços Prestados pela Rede Proteção.

Requisitos:

Atendimento a população em geral, no que diz respeito às necessidades da Criança e do Adolescente;

Documentos necessários:

RG., Comprovante de Residência, Certidão de Nascimento da Criança/Adolescente, Cartão do SUS, Carteira de Vacinação;

Informações necessárias para acessar o serviço:

O mínimo de dados referente à Criança/Adolescente, de sua genitora e endereço completo.

Previsão prazo máximo para a prestação do serviço:

Não existe possibilidade de estipulação de prazos, tendo em vista a atuação da ação da Rede de Proteção;

Forma de prestação do serviço:

Atendimento nas unidades;

Locais e formas para o usuário apresentar eventual manifestação sobre o serviço:

Presencialmente nas Sedes dos Conselhos Tutelares:

Sede Conselho Tutelar Centro:

Rua Olímpio José de Oliveira, 79 - Jd Jaqueira

Telefones: 3882-1690, 3883-8895 e 3882-2573

Horários: das 08h00hs às 17h00 de segunda à sexta-feira

Sede Conselho Tutelar Sul:

Rua Caraguatatuba, 293 - Travessão

Telefones: 3887-1520, 3887-1569 e 3887-1602

Horários: das 08h00hs às 17h00 de segunda à sexta-feira

Página | 27

Telefone de Plantão: (12) 99723-6758, de segunda a sexta-feira, a partir das 17h00, 24h em feriados e aos fins de semana;

Prioridades de atendimento:

Situações que envolvem toda e qualquer forma de Violência praticada contra a criança/adolescente;

Prioridades de atendimento:

De 15 a 30 minutos;

Mecanismos de comunicação com os usuários:

Contato por Telefones Fixos/Celulares e Notificações em mãos;

Procedimentos para receber e responder as manifestações dos usuários:

Recebimentos – Denúncias anônimas a cargo do munícipe, as quais podem ser realizadas pelo Disque 100, contato telefônico, email e presencialmente;

Devolutiva – É vedada devolutiva ao denunciante, tendo em vista ser de cunho sigiloso a atuação do Conselho Tutelar e da Rede de Proteção, por conta da exposição e violação dos direitos da criança/adolescente, presentes nos Artigos 17 e 100, Inciso V da Lei 8.069/90 do Estatuto da Criança e do Adolescente;

Mecanismos de consulta acerca do andamento do serviço solicitado:

Os serviços a serem realizados são requisitados pelo Conselho Tutelar, conforme Artigo 136, Alínea A, da Lei 8.069/90 do ECA, a Rede de Proteção, não tendo o munícipe acesso ao andamento devido a ética profissional e sigilo.