

Carta de Serviços ao Usuário

Secretaria Municipal de Desenvolvimento Social e Inclusão (SEDESI)

CENTRO DE REFERÊNCIA DE ASSISTÊNCIA SOCIAL - CRAS

CRAS BEATRIZ FRANTZ JUNGBLUT

Abrangência: Dona Carlota, Faxinal - Menino Deus, Rauber e Santa Vitória.

Endereço: Av. David Severo Mânica, 369

Bairro Santa Vitória

Fone: (51) 3120-4065

E-mail: crasbeatriz@santacruz.rs.gov.br

CRAS CENTRAL

Abrangência: Zona rural e todos os demais bairros não abrangidos pelos CRAS Beatriz e Integrar.

Endereço: Av. Cel. Oscar Jost, 1576

Bairro Centro

Fone: (51) 3120-4067

E-mail: crascentral@santacruz.rs.gov.br

CRAS INTEGRAR

Abrangência: Bom Jesus, Pedreira, Santuário, Senai e Schulz.

Endereço: Rua Padre Luiz Muller, 490

Bairro Bom Jesus

Fone: (51) 3120-4066

E-mail: crasintegrar@santacruz.rs.gov.br

EQUIPE VOLANTE

Abrangência: Realizada atendimentos nas localidades de Alto Paredão, Monte Alverne e Rio Pardinho, mensalmente.

Descrição do Serviço: O Centro de Referência de Assistência Social - CRAS, é a porta de entrada da Assistência Social, localizado prioritariamente em áreas de maior vulnerabilidade social, onde são oferecidos os serviços de Assistência Social, com o objetivo de fortalecer a convivência familiar e comunitária, a função protetiva da família e prevenir a ruptura de vínculos. No CRAS, os cidadãos também são orientados sobre os benefícios assistenciais e podem ser inscritos no Cadastro Único para Programas Sociais do Governo Federal.

Forma de Acesso: Por procura espontânea; busca ativa; encaminhamento da rede socioassistencial; ou encaminhamento das demais políticas públicas.

Público Atendido: Famílias e pessoas em situação de vulnerabilidade social. O CRAS atende pessoas com deficiência, idosos, crianças, pessoas inseridas no Cadastro Único, beneficiários do Programa Bolsa Família e do Benefício de Prestação Continuada (BPC), entre outros.

Principais etapas para processamento do serviço: Acolhida; Estudo social; Visita domiciliar; Orientação e encaminhamentos; Grupos de famílias; Acompanhamento familiar; Atividades comunitárias; campanhas socioeducativas; informação, comunicação e defesa de direitos; promoção ao acesso à documentação pessoal; mobilização e fortalecimento de redes sociais de apoio; desenvolvimento do convívio familiar e comunitário; mobilização para a cidadania; cadastramento socioeconômico; elaboração de relatórios e/ou prontuários; notificação da ocorrência de situações de vulnerabilidade e risco social; busca ativa.

Previsão do prazo máximo para a prestação do serviço: Serviço ofertado de forma contínua e permanente de segunda a sexta-feira das 8:00 às 12:00 e das 13:00 às 17:00 horas.

Forma de prestação do serviço: Diretamente pelas equipes dos CRAS.

Locais e formas para o usuário apresentar eventual manifestação sobre a prestação do serviço: Secretaria Municipal Desenvolvimento Social e Inclusão, telefone (51) 3120-4054.

Ou através da Ouvidoria Geral que é a segunda instância de relacionamento entre a Prefeitura e o usuário do serviço público municipal. Na Ouvidoria, você pode encaminhar denúncias, reclamações, sugestões e elogios relacionados à prestação do serviço público, seus servidores e à administração municipal. O usuário deve protocolar sua manifestação através dos canais de atendimento da Ouvidoria Geral:

- Sistema de protocolo digital: site <https://www.santacruz.rs.gov.br/ouvidoria/> ou clicando no botão

CACI, Ouvidoria e SIC no site do município;

- Telefone: (51) 3120-4660 ramais 8023 e 8024;

- Presencial: Palacinho da Praça da Bandeira.

Horário de atendimento: Dias úteis, das 8h às 12h e das 13h às 17h.

Prioridades de atendimento: Presencial.

Previsão de tempo de espera para atendimento: Acolhida imediata.

Mecanismos de comunicação com os usuários: Telefone, WhatsApp, e-mail e presencial.

Mecanismos de consulta, por parte dos usuários, acerca do andamento do serviço solicitado: Presencial, em virtude de sigilo legal.

Procedimentos para receber e responder as manifestações dos usuários e para consulta acerca do andamento da mesma: Secretaria Municipal de Desenvolvimento Social, através do telefone (51) 3120-4054 ou site da prefeitura (<https://www.santacruz.rs.gov.br/>).

As manifestações recebidas através dos canais de atendimento da Ouvidoria Geral já citados, são registradas, analisadas e encaminhadas às Secretarias responsáveis para manifestação conclusiva e respondidas ao usuário via sistema digital de protocolo, e-mail ou via WhatsApp (51) 98443-0312 (caso tenha sido protocolada presencialmente ou por telefone).

Para consulta sobre andamento da manifestação o usuário poderá fazer via:

- Sistema de protocolo digital: com o número do protocolo e do código de acompanhamento, no site

<https://www.santacruz.rs.gov.br/ouvidoria> clicando em consultar protocolo;

- Telefone: (51) 3120-4660 ramais 8023 e 8024;

- Presencial: Palacinho da Praça da Bandeira.

Horário de atendimento: Dias úteis, das 8h às 12h e das 13h às 17h.

SERVIÇO DE CONVIVÊNCIA E FORTALECIMENTO DE VÍNCULOS – SCFV:

Descrição do Serviço: 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. O serviço tem como objetivo fortalecer as relações familiares e comunitárias, além de promover a integração e a troca de experiências entre os participantes, valorizando o sentido de vida coletiva. O SCFV possui um caráter preventivo, pautado na defesa e afirmação de direitos e no desenvolvimento de capacidades dos usuários.

Forma de Acesso: Mediante contato com o CRAS de referência, conforme território de abrangência.

Público Atendido: Crianças e adolescentes (6 a 15 anos), adultos e idosos.

Principais etapas para processamento do serviço: Acolhida; orientação e encaminhamento para os grupos de convívio e fortalecimento de vínculos.

Previsão do prazo máximo para a prestação do serviço: Serviço ofertado de forma contínua e permanente de segunda a sexta-feira.

Forma de prestação do serviço: Diretamente pelas equipes do CRAS e indiretamente pelas entidades conveniadas.

Serviços de Convivência e Fortalecimento de Vínculos disponíveis no Município:

SCFV ALIANÇA (Número de vagas: 75)

Rua João Gomes Cardozo, 222
Telefone: (51) 3120-4067
E-mail: crascentral@santacruz.rs.gov.br

SCFV BEATRIZ (Número de vagas: 90)
Rua David Severo Mânica, 369,
Telefone (51) 3120-4065 (junto ao CRAS Beatriz)
E-mail: crasbeatriz@santacruz.rs.gov.br

SCFV BECKENKAMP (Número de vagas: 50)
Rua São Felipe, 199
Telefone (51) 3120-4065
E-mail: crasbeatriz@santacruz.rs.gov.br

SCFV BELVEDERE (Número de vagas: 15)
Rua Sobradinho, 703
Telefone: (51) 3120-4067
E-mail: crascentral@santacruz.rs.gov.br

SCFV BOM JESUS (Número de vagas: 50)
Rua Padre Luiz Mulher, 490
(junto ao CRAS Integrar)
E-mail: crasintegrar@santacruz.rs.gov.br

SCFV ESMERALDA (Número de vagas: 45)
Rua Canguçu, 109
Telefone: (51) 3120-4067
E-mail: crascentral@santacruz.rs.gov.br

SCFV FAXINAL (Número de vagas: 82)
Rua Dona Carlota, 1014
Telefone: (51) 3120-4065
E-mail: crasbeatriz@santacruz.rs.gov.br

SCFV MARGARIDA (Número de vagas: 54)
Rua Adalberto Holtz, 866
Telefone: (51) 3120-4067
E-mail: crascentral@santacruz.rs.gov.br

SCFV MARISTA (Número de vagas: 120)
Rua Guilherme Keber, 66
Telefone: (51) 3711-9309 / (51) 3120-4065
E-mail: boaesperanca@maristas.org.br ou cras@santacruz.rs.gov.br

SCFV para adultos (Número de vagas: 20)
Rua David Severo Mânica, 369,
Telefone (51) 3120-4065 (junto ao CRAS Beatriz)
E-mail: crasbeatriz@santacruz.rs.gov.br

SCFV para idosos (Número de vagas: 50)
Rua David Severo Manica, 369 – junto ao CRAS Beatriz
Telefone: (51) 3120-4065
E-mail: cras@santacruz.rs.gov.br

SCFV para idosos (Número de vagas: 50)
Comunidade Católica de Cerro Alegre Alto
Telefone: (51) 3120-4067
E-mail: crascentral@santacruz.rs.gov.br

SCFV para idosos (Número de vagas: 50)
Rua Padre Luiz Muller, 490 – junto ao CRAS Integrar

Telefone: (51) 3120-4066
E-mail: crasintegrar@santacruz.rs.gov.br

SCFV PEDREIRA/SENAI (Número de vagas: 45)
Rua Venâncio Aires, 295
Telefone: (51) 3120-4054
E-mail: crasintegrar@santacruz.rs.gov.br

SCFV PROGRESSO (Número de vagas: 90)
Rua Deputado Euclides Nicolau Kliemann, 5388
Telefone: (51) 3120-4067
E-mail: crascentral@santacruz.rs.gov.br

SCFV RENASCENÇA (Número de vagas: 55)
Rua Oscar Hugo Martins, 1149
Telefone: (51) 3120-4067
E-mail: crascentral@santacruz.rs.gov.br

SCFV SANTUÁRIO I (Número de vagas: 60)
Rua Cleber Natalino dos Santos, 100
Telefone: (51) 3120-4054
E-mail: crasintegrar@santacruz.rs.gov.br

SCFV SANTUÁRIO II (Número de vagas: 60)
Rua Cleber Natalino dos Santos, 84
Telefone: (51) 3120-4054
E-mail: crasintegrar@santacruz.rs.gov.br

SCFV SCHULTZ (Número de vagas: 52)
Rua Schultz, 05
Telefone (51) 3120-4054
E-mail: crasintegrar@santacruz.rs.gov.br

SCFV VIVER BEM (Número de vagas: 52)
Rua Violeta, 105
Telefone: (51) 3120-4065
E-mail: cras@santacruz.rs.gov.br

Locais e formas para o usuário apresentar eventual manifestação sobre a prestação do serviço: Secretaria Municipal de Desenvolvimento Social e Inclusão, telefone (51) 3120-4054.

Ou através da Ouvidoria Geral que é a segunda instância de relacionamento entre a Prefeitura e o usuário do serviço público municipal. Na Ouvidoria, você pode encaminhar denúncias, reclamações, sugestões e elogios relacionados à prestação do serviço público, seus servidores e à administração municipal. O usuário deve protocolar sua manifestação através dos canais de atendimento da Ouvidoria Geral:

- Sistema de protocolo digital: site <https://www.santacruz.rs.gov.br/ouvidoria/> ou clicando no botão

CACI, Ouvidoria e SIC no site do município;

- Telefone: (51) 3120-4660 ramais 8023 e 8024;

- Presencial: Palacinho da Praça da Bandeira.

Horário de atendimento: Dias úteis, das 8h às 12h e das 13h às 17h.

Prioridades de atendimento: Presencial.

Previsão de tempo de espera para atendimento: Atendimento para solicitação de vaga é imediata, e as vagas são preenchidas conforme disponibilidade.

Mecanismos de comunicação com os usuários: Telefone, WhatsApp, e-mail e presencial.

Mecanismos de consulta, por parte dos usuários, acerca do andamento do serviço solicitado: Presencial, em virtude de sigilo legal.

Procedimentos para receber e responder as manifestações dos usuários e para consulta acerca do andamento da mesma: Secretaria Municipal de Desenvolvimento Social, através do telefone (51) 3120-4054 ou site da prefeitura (<https://www.santacruz.rs.gov.br/>).

As manifestações recebidas através dos canais de atendimento da Ouvidoria Geral já citados, são registradas, analisadas e encaminhadas às Secretarias responsáveis para manifestação conclusiva e respondidas ao usuário via sistema digital de protocolo, e-mail ou via WhatsApp (51) 98443-0312 (caso tenha sido protocolada presencialmente ou por telefone).

Para consulta sobre andamento da manifestação o usuário poderá fazer via:

- Sistema de protocolo digital: com o número do protocolo e do código de acompanhamento, no site <https://www.santacruz.rs.gov.br/ouvidoria> clicando em consultar protocolo;

- Telefone: (51) 3120-4660 ramais 8023 e 8024;

- Presencial: Palacinho da Praça da Bandeira.

Horário de atendimento: Dias úteis, das 8h às 12h e das 13h às 17h.

CADASTRO ÚNICO

Descrição do serviço: O Cadastro Único para Programas Sociais do Governo Federal é um instrumento que identifica e caracteriza as famílias de baixa renda, permitindo ao poder público conhecer melhor a realidade socioeconômica da população. A base de dados do Cadastro Único é utilizada pelos Governo Federal, Estadual e Municipal para seleção de famílias em diversos programas sociais, tais como: Bolsa Família, Minha Casa, Minha Vida, Carteira do Idoso, Tarifa Social de Energia Elétrica, Tarifa Social de Água, Benefício de Prestação Continuada (BPC/LOAS), Identidade Jovem (IdJovem), isenção de taxas em concursos públicos, Programa de Aquisição de Alimentos (PAA), Auxílio Gás (Programa Gás dos Brasileiros), além de programas estaduais e municipais vinculados à assistência social, habitação e segurança alimentar, entre outros.

A inscrição no Cadastro Único não garante acesso automático aos benefícios, sendo necessário atender a critérios específicos de cada programa. As famílias devem manter seus dados atualizados, realizando a atualização cadastral anual ou sempre que houver alterações, como mudança de endereço, renda, composição familiar, situação escolar ou trabalho. Para fins de validação das informações prestadas, poderão ser realizadas visitas domiciliares sempre que necessário.

Forma de acesso: O atendimento é realizado de forma presencial junto ao setor do Cadastro Único, nos CRAS Beatriz, CRAS Central e CRAS Integrar. Para realização do cadastro ou atualização, é necessário apresentar documentos de todos os membros da família que residem no mesmo domicílio:

- Documento de identificação (RG);
- CPF;
- Título de eleitor;
- Certidão de nascimento ou casamento;
- Carteira de trabalho;
- Comprovante de renda;
- Comprovante de residência;
- Atestado de matrícula escolar para crianças e adolescentes.

Público Atendido: Famílias de baixa renda e/ou situação de vulnerabilidade.

Principais etapas para processamento do serviço: O atendimento ocorre por meio de entrevista realizada por profissional capacitado. Após a coleta das informações, os dados são inseridos em sistema informatizado, gerando o Número de Identificação Social (NIS), que permite o acesso e acompanhamento nos programas sociais.

Previsão do prazo máximo para a prestação do serviço: Aproximadamente 40 min e o Número de Identificação Social - NIS é gerado em até 48h do cadastro realizado no sistema.

Forma de prestação do serviço: Diretamente pela equipe do Cadastro Único.

Como acompanhar o andamento da solicitação: O acompanhamento pode ser realizado presencialmente no Setor do Cadastro Único do CRAS de referência. Também é possível consultar informações por meio do site Consulta Cidadão: https://aplicacoes.mds.gov.br/sagi/consulta_cidadao/

Locais e formas para o usuário apresentar eventual manifestação sobre a prestação do serviço: Secretaria Municipal de Desenvolvimento Social e Inclusão, telefone (51) 3120-4054. Ou através da Ouvidoria Geral que é a segunda instância de relacionamento entre a Prefeitura e o usuário do serviço público municipal. Na Ouvidoria, você pode encaminhar denúncias, reclamações, sugestões e elogios relacionados à prestação do serviço público, seus servidores e à administração municipal. O usuário deve protocolar sua manifestação através dos canais de atendimento da Ouvidoria Geral:

- Sistema de protocolo digital: site <https://www.santacruz.rs.gov.br/ouvidoria/> ou clicando no botão

CACI, Ouvidoria e SIC no site do município;

- Telefone: (51) 3120-4660 ramais 8023 e 8024;
- Presencial: Palacinho da Praça da Bandeira.

Horário de atendimento: Dias úteis, das 8h às 12h e das 13h às 17h.

Prioridades de atendimento: Presencial.

Previsão de tempo de espera para atendimento: Imediato.

Mecanismos de comunicação com os usuários: Telefone, WhatsApp, e-mail e presencial.

Mecanismos de consulta, por parte dos usuários, acerca do andamento do serviço solicitado: Presencial, em virtude de sigilo legal.

Procedimentos para receber e responder as manifestações dos usuários e para consulta acerca do andamento da mesma: Secretaria Municipal de Desenvolvimento Social, através do telefone (51) 3120-4054 ou site da prefeitura (<https://www.santacruz.rs.gov.br/>).

As manifestações recebidas através dos canais de atendimento da Ouvidoria Geral já citados, são registradas, analisadas e encaminhadas às Secretarias responsáveis para manifestação conclusiva e respondidas ao usuário via sistema digital de protocolo, e-mail ou via WhatsApp (51) 98443-0312 (caso tenha sido protocolada presencialmente ou por telefone).

Para consulta sobre andamento da manifestação o usuário poderá fazer via:

- Sistema de protocolo digital: com o número do protocolo e do código de acompanhamento, no site https://www.santacruz.rs.gov.br/ouvidoria clicando em consultar protocolo;
- Telefone: (51) 3120-4660 ramais 8023 e 8024;
- Presencial: Palacinho da Praça da Bandeira.

Horário de atendimento: Dias úteis, das 8h às 12h e das 13h às 17h.

SETOR DE SEGURANÇA ALIMENTAR

É responsável pelos Equipamentos Públicos de Segurança Alimentar e Nutricional, buscando garantir o direito humano a alimentação adequada e saudável para a população em situação de vulnerabilidade social e insegurança alimentar.

COZINHAS COMUNITÁRIAS

Descrição do Serviço: Equipamento de segurança Alimentar e Nutricional que consiste no acesso a uma alimentação adequada e saudável por meio da produção e oferta de refeições, de forma gratuita, a população em situação de vulnerabilidade social.

Forma de acesso: O cadastro e encaminhamento ao serviço é realizado por meio dos CRAS.

Público atendido: Famílias e indivíduos em situação de vulnerabilidade.

Principais etapas para processo do serviço: Cadastro nos CRAS, avaliação da equipe técnica, encaminhamento ao serviço.

Previsão do prazo máximo para a prestação do serviço: Cadastro imediato e distribuição de refeições (almoço), de segundas as sextas-feiras.

Forma de prestação do serviço: Diretamente pelo município e indiretamente pelas entidades conveniadas.

COZINHA COMUNITÁRIA BOM JESUS
Rua Carlos Hoppe, 111

COZINHA COMUNITÁRIA FAXINAL
Rua Antônio Brito Filho, 123

COZINHA COMUNITÁRIA IMIGRANTE
Rua Guilherme Keber, 169

COZINHA COMUNITÁRIA SANTA VITÓRIA
Rua Abrelino Pedroso, 301

PONTO DE DISTRIBUIÇÃO BECKENKAMP
Rua São Felipe, 199

PONTO DE DISTRIBUIÇÃO ALIMENTAÇÃO MÃE DE DEUS
Rua 06, S/N

PONTO DE DISTRIBUIÇÃO MARGARIDA
Rua Adalberto Holtz, 866

PONTO DE DISTRIBUIÇÃO ALIMENTAÇÃO PROGRESSO
Av. Dep. Euclides Nicolau Kliemann, 5388

Locais e formas para o usuário apresentar eventual manifestação sobre a prestação do serviço: Secretaria Municipal de Desenvolvimento Social e Inclusão, telefone (51) 3120-4054.

Ou através da Ouvidoria Geral que é a segunda instância de relacionamento entre a Prefeitura e o usuário do serviço público municipal. Na Ouvidoria, você pode encaminhar denúncias, reclamações, sugestões e elogios relacionados à prestação do serviço público, seus servidores e à administração municipal. O usuário deve protocolar sua manifestação através dos canais de atendimento da Ouvidoria Geral:

- Sistema de protocolo digital: site <https://www.santacruz.rs.gov.br/ouvidoria/> ou clicando no botão

CACI, Ouvidoria e SIC no site do município;

- Telefone: (51) 3120-4660 ramais 8023 e 8024;

- Presencial: Palacinho da Praça da Bandeira.

Horário de atendimento: Dias úteis, das 8h às 12h e das 13h às 17h.

Prioridades de atendimento: Presencial.

Previsão de tempo de espera para atendimento: Acolhimento imediato junto aos CRAS, e concessão conforme demanda.

BANCO DE ALIMENTOS

Rua Henrique Carlos Elsenbruch, 260, bairro Renascença

Descrição do serviço: É um Equipamento Público de Segurança Alimentar vinculado à Secretaria de Desenvolvimento Social e Inclusão, com objetivo de combater perdas e desperdícios de alimentos, por meio da reintrodução desses alimentos na cadeia de abastecimento; garantir a segurança alimentar e nutricional, contribuindo para o direito humano à alimentação adequada e saudável da população beneficiária e realizar a educação alimentar e nutricional, com vistas a qualificar a agenda de promoção da alimentação adequada e saudável.

Possui capacidade para receber doações de alimentos perecíveis e não perecíveis próprios para o consumo humano, trabalha em três operações, coleta, armazenamento e distribuição sendo que em cada uma destas etapas possui procedimentos para manter a qualidade dos alimentos.

Público atendido: Distribui alimentos para os Equipamentos Públicos de Segurança Alimentar como as cozinhas comunitárias e programas, projetos e ações desenvolvidas pelo município, entidades da rede socioassistencial que atendam pessoas em insegurança alimentar e vulnerabilidade social, cadastradas junto ao Conselho Municipal de Assistência Social - CMAS.

Informações de contato:

E-mail: bancodealimentos@santacruz.rs.gov.br

PROGRAMA DE AQUISIÇÃO DE ALIMENTOS - (PAA)

Descrição do Serviço: Consiste na destinação de alimentos a pessoas em situação de insegurança alimentar e nutricional atendidas na rede socioassistencial e nos equipamentos públicos de segurança alimentar e nutricional. O serviço está inserido nas ações do Programa de Aquisição de Alimentos (PAA), criado pelo art. 19 da Lei nº 10.696, de 02 de julho de 2003, o qual possui duas finalidades básicas: promover o acesso à alimentação e incentivar a agricultura familiar.

O município de Santa Cruz do Sul executa o Programa de Aquisição de Alimentos – PAA em parceria com a Secretaria da Agricultura na modalidade compra com doação simultânea, adquirindo alimentos da agricultura familiar e distribuindo para o público atendido.

Forma de acesso: O serviço, quando disponível, é ofertado à população através dos CRAS.

Público Atendido: Equipamentos que atendam pessoas em insegurança alimentar e situação de vulnerabilidade social.

Principais etapas para processo do serviço: Cadastro nos CRAS, avaliação cadastral, distribuição dos alimentos.

Previsão do prazo máximo para a prestação do serviço: Após cadastro nos CRAS, as pessoas podem receber de forma esporádica os alimentos.

Forma de prestação do serviço: Diretamente pelo município.

Como acompanhar o andamento da solicitação: Não se aplica.

Locais e formas para o usuário apresentar eventual manifestação sobre a prestação do serviço: Secretaria Municipal de Desenvolvimento Social e Inclusão, telefone (51) 3120-4054 ou e-mails: nutri.social@santacruz.rs.gov.br / bancodealimentos@santacruz.rs.gov.br

Ou através da Ouvidoria Geral que é a segunda instância de relacionamento entre a Prefeitura e o usuário do serviço público municipal. Na Ouvidoria, você pode encaminhar denúncias, reclamações, sugestões e elogios relacionados à prestação do serviço público, seus servidores e à administração municipal. O usuário deve protocolar sua manifestação através dos canais de atendimento da Ouvidoria Geral:

- Sistema de protocolo digital: site <https://www.santacruz.rs.gov.br/ouvidoria/> ou clicando no botão

CACI, Ouvidoria e SIC no site do município;

- Telefone: (51) 3120-4660 ramais 8023 e 8024;

- Presencial: Palacinho da Praça da Bandeira.

Horário de atendimento: Dias úteis, das 8h às 12h e das 13h às 17h.

Prioridades de atendimento: Presencial.

Previsão de tempo de espera para atendimento: Acolhimento imediato, e concessão conforme demanda e disponibilidade.

Mecanismos de comunicação com os usuários: Telefone, WhatsApp, e-mail ou presencial.

Mecanismos de consulta, por parte dos usuários, acerca do andamento do serviço solicitado:
Presencial, em virtude de sigilo legal.

Procedimentos para receber e responder as manifestações dos usuários e para consulta acerca do andamento da mesma: Secretaria Municipal de Desenvolvimento Social, através do telefone (51) 3120-4054 ou site da prefeitura (<https://www.santacruz.rs.gov.br/>).

As manifestações recebidas através dos canais de atendimento da Ouvidoria Geral já citados, são registradas, analisadas e encaminhadas às Secretarias responsáveis para manifestação conclusiva e respondidas ao usuário via sistema digital de protocolo, e-mail ou via WhatsApp (51) 98443-0312 (caso tenha sido protocolada presencialmente ou por telefone).

Para consulta sobre andamento da manifestação o usuário poderá fazer via:

- Sistema de protocolo digital: com o número do protocolo e do código de acompanhamento, no site <https://www.santacruz.rs.gov.br/ouvidoria> clicando em consultar protocolo;
- Telefone: (51) 3120-4660 ramais 8023 e 8024;
- Presencial: Palacinho da Praça da Bandeira.

Horário de atendimento: Dias úteis, das 8h às 12h e das 13h às 17h.

CENTRO DE REFERÊNCIA ESPECIALIZADO DE ASSISTÊNCIA SOCIAL - CREAS

CREAS ACOLHER

Endereço: Rua Marechal Floriano, nº 1492, 2º andar

Bairro: Centro

Fone: (51) 3120-4060

E-mail: creas@santacruz.rs.gov.br

Descrição do Serviço: O Centro de Referência Especializado de Assistência Social (Creas) é uma unidade pública da política de Assistência Social onde são atendidas famílias e pessoas que estão em situação de risco social ou tiveram seus direitos violados.

Serviços ofertados: A unidade oferta o Serviço de Proteção e Atendimento Especializado a Famílias e Indivíduos (PAEFI), podendo ofertar outros serviços, como Abordagem Social e Serviço para Pessoas com Deficiência, Idosas e suas famílias. É unidade de oferta ainda do serviço de Medidas Socioeducativas em Meio Aberto e Liberdade Assistida.

Além de acompanhar, orientar e encaminhar os cidadãos para os serviços da assistência social ou demais serviços públicos existentes no município, no Creas também se oferece informações, orientação jurídica.

Formas de Acesso: Por encaminhamento de outros serviços socioassistenciais, das demais políticas públicas setoriais, dos demais órgãos do Sistema de Garantia de Direitos e do Sistema de Segurança Pública e demanda espontânea.

Público Atendido: Famílias e indivíduos em situação de risco pessoal e social, com violação de direitos, como: violência física, psicológica e negligência; violência sexual; afastamento do convívio familiar devido à aplicação de medida de proteção; situação de rua; abandono; trabalho infantil; discriminação por orientação sexual e/ou raça/etnia; cumprimento de medidas socioeducativas em meio aberto de Liberdade Assistida e de Prestação de Serviços à Comunidade por adolescentes, entre outras.

Principais etapas para processamento do serviço: Acolhida; escuta; estudo social; diagnóstico socioeconômico; monitoramento e avaliação do serviço; orientação e encaminhamentos para a rede de serviços locais; construção de plano individual e/ou familiar de atendimento; orientação sociofamiliar; atendimento psicossocial; orientação jurídico social; referência e contrarreferência; apoio à família na sua função protetiva; identificação da família extensa ou ampliada; articulação da rede de serviços socioassistenciais e de outras políticas públicas setoriais; articulação interinstitucional com os demais órgãos do Sistema de Garantia de Direitos; estímulo ao convívio familiar, grupal e social; mobilização e fortalecimento do convívio e de redes sociais de apoio.

Previsão do prazo máximo para a prestação do serviço: Prazo variável considerando o agendamento de cada caso com a equipe de referência, respeitando as etapas dos processos. Tendo em vista a

complexidade dos casos, que envolvem inclusive o acompanhamento de outros serviços da rede, a prestação do serviço segue enquanto a violação de direitos persistir.

Forma de prestação do serviço: Diretamente pela equipe do CREAS.

Locais e formas para o usuário apresentar eventual manifestação sobre a prestação do serviço: Secretaria Municipal de Desenvolvimento Social e Inclusão, telefone (51) 3120-4054.

Ou através da Ouvidoria Geral que é a segunda instância de relacionamento entre a Prefeitura e o usuário do serviço público municipal. Na Ouvidoria, você pode encaminhar denúncias, reclamações, sugestões e elogios relacionados à prestação do serviço público, seus servidores e à administração municipal. O usuário deve protocolar sua manifestação através dos canais de atendimento da Ouvidoria Geral:

- Sistema de protocolo digital: site <https://www.santacruz.rs.gov.br/ouvidoria/> ou clicando no botão

CACI, Ouvidoria e SIC no site do município;

- Telefone: (51) 3120-4660 ramais 8023 e 8024;

- Presencial: Palacinho da Praça da Bandeira.

Horário de atendimento: Dias úteis, das 8h às 12h e das 13h às 17h.

Prioridades de atendimento: Presencial.

Previsão de tempo de espera para atendimento: Prazo variável considerando o agendamento de cada caso com a equipe de referência, respeitando as etapas dos processos; tendo em vista a complexidade dos casos.

Mecanismos de comunicação com os usuários: Telefone, WhatsApp, e-mail e presencial.

Mecanismos de consulta, por parte dos usuários, acerca do andamento do serviço solicitado: Presencial, em virtude do sigilo legal.

Procedimentos para receber e responder as manifestações dos usuários e para consulta acerca do andamento da mesma: Secretaria Municipal de Desenvolvimento Social, através do telefone (51) 3120-4054 ou site da prefeitura (<https://www.santacruz.rs.gov.br/>).

As manifestações recebidas através dos canais de atendimento da Ouvidoria Geral já citados, são registradas, analisadas e encaminhadas às Secretarias responsáveis para manifestação conclusiva e respondidas ao usuário via sistema digital de protocolo, e-mail ou via WhatsApp (51) 98443-0312 (caso tenha sido protocolada presencialmente ou por telefone).

Para consulta sobre andamento da manifestação o usuário poderá fazer via:

- Sistema de protocolo digital: com o número do protocolo e do código de acompanhamento, no site

<https://www.santacruz.rs.gov.br/ouvidoria> clicando em consultar protocolo;

- Telefone: (51) 3120-4660 ramais 8023 e 8024;

- Presencial: Palacinho da Praça da Bandeira.

Horário de atendimento: Dias úteis, das 8h às 12h e das 13h às 17h.

CENTRO-DIA

Descrição do Serviço: O Centro-Dia de Referência é uma unidade pública especializada que atende adultos com deficiência que não têm autonomia e dependem de outras pessoas. As famílias dessas pessoas também são atendidas no Centro-Dia.

Serviços ofertados: O Centro-Dia oferece atenção integral à pessoa com deficiência em situação de dependência durante o dia e, ao mesmo tempo, serve de apoio às famílias e aos cuidadores familiares na diminuição do estresse decorrente dos cuidados prolongados na família. É, portanto, uma alternativa coletiva de cuidados pessoais, complementar aos cuidados das famílias.

Forma de Acesso: Encaminhamento da rede socioassistencial.

Público Atendido: Pessoas com deficiência entre 18 e 59 anos, com dependência, ou seja, que necessitam de cuidados de outras pessoas para realizar atividades básicas diárias, e que tenham tido seus direitos violados.

Principais etapas para processamento do serviço: Acolhida; escuta; estudo social; monitoramento e avaliação do serviço; orientação e encaminhamentos para a rede de serviços locais; construção de plano individual e/ou familiar de atendimento; orientação sociofamiliar; atendimento psicossocial; apoio à família na sua função protetiva; estímulo ao convívio familiar, grupal e social; mobilização e fortalecimento do convívio e de redes sociais de apoio.

Previsão de prazo máximo para a prestação do serviço: Serviço ofertado de forma contínua e permanente de segunda a sexta-feira, das 7:30 às 17:30.

Forma de prestação do serviço: Indiretamente, através de elaboração de Termo de Colaboração com a APAE.

Centro-Dia (90 vagas)

Endereço: Rua Fernando Abbott, 1409

Telefone: (51) 2107-4156

E-mail: coordenacaocd@apaescs.com.br

Serviço de Proteção Social Especial para Pessoas com Deficiência, Idosas e suas Famílias (Número de vagas 120)

Endereço: Rua Felix Hoppe, 53

Telefone: (51) 3711-3098

E-mail: administracao@apaescs.com.br

Locais e formas para o usuário apresentar eventual manifestação sobre a prestação do serviço: Secretaria Municipal de Desenvolvimento Social e Inclusão, telefone (51) 3120-4054.

Ou através da Ouvidoria Geral que é a segunda instância de relacionamento entre a Prefeitura e o usuário do serviço público municipal. Na Ouvidoria, você pode encaminhar denúncias, reclamações, sugestões e elogios relacionados à prestação do serviço público, seus servidores e à administração municipal. O usuário deve protocolar sua manifestação através dos canais de atendimento da Ouvidoria Geral:

- Sistema de protocolo digital: site <https://www.santacruz.rs.gov.br/ouvidoria/> ou clicando no botão

CACI, Ouvidoria e SIC no site do município;

- Telefone: (51) 3120-4660 ramais 8023 e 8024;

- Presencial: Palacinho da Praça da Bandeira.

Horário de atendimento: Dias úteis, das 8h às 12h e das 13h às 17h.

Prioridades de atendimento: Presencial.

Previsão de tempo de espera para atendimento: Prazo variável considerando o agendamento de cada caso com a equipe de referência, respeitando as etapas dos processos; tendo em vista a complexidade dos casos.

Mecanismos de comunicação com os usuários: Telefone, WhatsApp, e-mail e presencial.

Mecanismos de consulta, por parte dos usuários, acerca do andamento do serviço solicitado: Presencial, em virtude do sigilo legal.

CENTRO MUNICIPAL DE ATENDIMENTO AO AUTISTA (GIRASSOL)

Girassol

Endereço: Avenida João Pessoa, 1037

Bairro: Centro

Fone ou WhatsApp: 51 3120 4063

E-mail: girassolcmasc@gmail.com

Descrição do Serviço: O Girassol é um serviço público municipal criado em 2024, por meio de decreto, com o objetivo de oferecer atendimento especializado a crianças e adolescentes com Transtorno do Espectro Autista (TEA), especialmente aqueles em situação de vulnerabilidade social. Estruturado a partir da integração entre as áreas de Assistência Social, Educação e Saúde, o Girassol atua de forma interdisciplinar, garantindo um cuidado completo que contempla o desenvolvimento emocional, cognitivo, social e motor dos usuários, além do acolhimento e suporte às suas famílias.

Serviços Ofertados: O serviço conta com uma equipe multiprofissional composta por psicologia, psicopedagogia, fonoaudiologia, educação especial, terapia ocupacional e educação física, proporcionando atendimentos individualizados e também atividades coletivas que estimulam a socialização e a autonomia. Além dos atendimentos clínicos, o Girassol desenvolve ações voltadas ao fortalecimento de vínculos familiares e comunitários, como grupos de apoio, oficinas e atividades de integração, promovendo inclusão e qualidade de vida. Mais do que um espaço de atendimento, o Girassol é um ambiente de acolhimento, respeito e transformação, comprometido com a garantia de direitos e com a construção de uma sociedade mais inclusiva e humana.

Forma de Acesso: Para ter acesso aos atendimentos do CMA a pessoa com autismo deve preencher os seguintes requisitos:

- Cartão SUS atualizado;
- Laudo médico de Transtorno do Espectro Autista com CID 10 ou CID 11;
- Se enquadrar no critério de renda conforme lei nº 14.603/2023, com CadÚnico devidamente atualizado e apresentação da folha resumo;
- Residir em Santa Cruz do Sul.

Os encaminhamentos para acolhimento no CMA são feitos pelo Departamento de Inclusão - SEDESI.

A regulação para critério de agendamento, se dará pela equipe técnica, após discussão do caso e ata com parecer assinado por cada profissional.

Público Atendido: Crianças, adolescentes e adultos.

Principais etapas para processamento do serviço:

- Encaminhamento da Unidade Básica de Saúde pelo médico para o Departamento de Inclusão;
- Após etapa no departamento de inclusão, usuário entra para uma lista de interesse;
- Quando tem a vaga, o usuário é contatado pelo Girassol para ser realizado o acolhimento;
- Após o acolhimento, ocorre uma discussão do caso em reunião técnica do serviço;
- Na sequência, ocorre o início dos atendimentos.

Previsão de prazo máximo para prestação do serviço: Não existe um prazo máximo legal ou clínico para um autista receber alta das terapias. O tratamento para TEA é contínuo e visa a autonomia. As terapias devem seguir a prescrição médica e avaliação dos profissionais da equipe, bem como a necessidade individual.

Forma de prestação do serviço: diretamente, pela equipe do Girassol.

Locais e formas para o usuário apresentar eventual manifestação sobre a prestação do serviço: Secretaria Municipal de Desenvolvimento Social e Inclusão, telefone (51) 3120-4054 ou e-mail: girassolcmascsc@gmail.com.

Ou através da Ouvidoria Geral que é a segunda instância de relacionamento entre a Prefeitura e o usuário do serviço público municipal. Na Ouvidoria, você pode encaminhar denúncias, reclamações, sugestões e elogios relacionados à prestação do serviço público, seus servidores e à administração municipal. O usuário deve protocolar sua manifestação através dos canais de atendimento da Ouvidoria Geral:

- Sistema de protocolo digital: site <https://www.santacruz.rs.gov.br/ouvidoria/> ou clicando no botão

CACI, Ouvidoria e SIC no site do município;

- Telefone: (51) 3120-4660 ramais 8023 e 8024;
- Presencial: Palacinho da Praça da Bandeira.

Horário de atendimento: Dias úteis, das 8h às 12h e das 13h às 17h.

Prioridades de atendimento: Famílias vulneráveis, avaliação realizada pela equipe.

Previsão de tempo de espera para atendimento: O prazo máximo para início dos atendimentos é de 24 meses.

Mecanismos de comunicação com os usuários: Telefone ou WhatsApp: 51 3120 4063, E-mail: girassolcmasc@gmail.com ou Presencial: Avenida João Pessoa, 1037 - Bairro Centro, Santa Cruz do Sul – RS.

Mecanismos de consulta, por parte dos usuários, acerca do andamento do serviço solicitado: Presencial, em virtude de sigilo legal.

Procedimentos para receber e responder as manifestações dos usuários e para consulta acerca do andamento da mesma:

Secretaria Municipal de Desenvolvimento Social, através do telefone (51) 3120-4054 ou site da prefeitura (<https://www.santacruz.rs.gov.br/>).

As manifestações recebidas através dos canais de atendimento da Ouvidoria Geral já citados, são registradas, analisadas e encaminhadas às Secretarias responsáveis para manifestação conclusiva e respondidas ao usuário via sistema digital de protocolo, e-mail ou via WhatsApp (51) 98443-0312 (caso tenha sido protocolada presencialmente ou por telefone).

Para consulta sobre andamento da manifestação o usuário poderá fazer via:

- Sistema de protocolo digital: com o número do protocolo e do código de acompanhamento, no site

<https://www.santacruz.rs.gov.br/ouvidoria> clicando em consultar protocolo;

- Telefone: (51) 3120-4660 ramais 8023 e 8024;

- Presencial: Palacinho da Praça da Bandeira.

Horário de atendimento: Dias úteis, das 8h às 12h e das 13h às 17h.

SERVIÇO DE ACOLHIMENTO INSTITUCIONAL PARA CRIANÇAS E ADOLESCENTES

Abrigo Municipal Feminino

Abrigo Municipal Masculino

COPAME – Associação Pró-Amparo ao Menor

Centro Social, Cultural e Educacional Gideões

Descrição do Serviço: Consiste no Serviço de Proteção Social Especial de Alta Complexidade a crianças e adolescentes de 0 à 18 anos incompletos, de ambos os sexos, referente ao acolhimento provisório com atendimento e proteção integral a crianças e adolescentes, sob medida de proteção (Art. 101 do Estatuto da Criança e do Adolescente) em situação de risco pessoal e social, cujos direitos foram violados por ação ou omissão da sociedade ou do Estado, por falta, omissão ou abuso dos pais ou responsáveis, desde que encaminhados pelo Conselho Tutelar e Poder Judiciário.

Forma de Acesso: Através do Conselho Tutelar e Poder Judiciário.

Público Atendido: Crianças e adolescentes de 0 à 18 anos.

Principais etapas para processamento do serviço: Acolhimento; verificação das demandas iniciais da criança ou adolescente; análise do grupo familiar e busca do histórico com serviços da rede; atendimento aos familiares, se necessário; e elaboração do Plano Individual de Atendimento – PIA.

Previsão do prazo máximo para a prestação do serviço: Assim que houver a determinação por parte do Conselho Tutelar e Poder Judiciário. De acordo com a Lei 8069/93, no Art. 19º, §2º. A permanência da criança e do adolescente em programa de acolhimento institucional não se prolongará por mais de 18 (dezoito meses), salvo comprovada necessidade que atenda ao seu superior interesse, devidamente fundamentada pela autoridade judiciária.

Forma de prestação do serviço: Direta e Indiretamente, seja através das equipes do Município ou por meio de parceria com organização da sociedade civil (COPAME e Gideões). A instituição oferece acolhimento, cuidado e espaço de desenvolvimento, para grupos de crianças e adolescentes em situação de abandono ou cujas famílias ou responsáveis encontrem-se temporariamente impossibilitados de exercer a função protetiva. Oferece atendimento especializado e condições institucionais para o acolhimento em padrões de dignidade, funcionando como moradia provisória até que seja viabilizado o retorno à família de origem ou, na sua impossibilidade, o encaminhamento para família substituta.

Locais e formas para o usuário apresentar eventual manifestação sobre a prestação do serviço: Por se tratar de grave violação de direitos e sigilo processual por ser relacionado à criança e adolescente, somente tem acesso às informações através de solicitação ao Poder Judiciário.

Prioridades de atendimento: Conforme determinação judicial.

Previsão de tempo de espera para atendimento: Não se aplica.

Mecanismos de comunicação com os usuários: Não se aplica.

Mecanismos de consulta, por parte dos usuários, acerca do andamento do serviço solicitado: Não se aplica.

SERVIÇO DE ACOLHIMENTO INSTITUCIONAL PARA ADULTOS E FAMÍLIAS

Albergue Municipal

Rua São José, 2381, bairro Bom Jesus
Telefone: (51) 99844-2604 / (51) 3120-4054

Descrição do Serviço: Acolhimento provisório com estrutura para acolher pessoas e grupos familiares com privacidade. É previsto para pessoas em situação de rua e desabrigo por abandono, migração e ausência de residência ou pessoas em trânsito e sem condições de se sustentarem.

Forma de Acesso: O acesso ao serviço pode ser feito por encaminhamento do Centro de Referência de Assistência Social (CRAS e/ou CREAS), do Serviço em Abordagem Social, demais serviços e políticas públicas, além de demanda espontânea.

Público Atendido: Adultos e famílias em situação de desabrigo.

Principais etapas para processamento do serviço: Acolhida, escuta, orientação e encaminhamentos para a rede de serviços locais; construção de plano individual e/ou familiar de atendimento; referência e contrarreferência; busca pelo restabelecimento de vínculos, desenvolvimento de condições para independência e autocuidado, promoção de acesso à rede de qualificação e requalificação profissional com vistas à inclusão produtiva, promoção de acesso à rede socioassistencial e aos demais órgãos do sistema de garantia de direitos.

Previsão do prazo máximo para a prestação do serviço: Imediato, sendo a permanência de acordo com a avaliação da equipe técnica, com reavaliação constante, podendo ser de curto, médio e longo prazo.

Forma de prestação do serviço: Direta pela equipe do próprio serviço, com disponibilização de abrigo, higiene pessoal, janta e café da manhã.

Locais e formas para o usuário apresentar eventual manifestação sobre a prestação do serviço: Secretaria Municipal de Desenvolvimento Social e Inclusão, telefone (51) 3120-4054.

Ou através da Ouvidoria Geral que é a segunda instância de relacionamento entre a Prefeitura e o usuário do serviço público municipal. Na Ouvidoria, você pode encaminhar denúncias, reclamações, sugestões e elogios relacionados à prestação do serviço público, seus servidores e à administração municipal. O usuário deve protocolar sua manifestação através dos canais de atendimento da Ouvidoria Geral:

- Sistema de protocolo digital: site <https://www.santacruz.rs.gov.br/ouvidoria/> ou clicando no botão

CACI, Ouvidoria e SIC no site do município;

- Telefone: (51) 3120-4660 ramais 8023 e 8024;

- Presencial: Palacinho da Praça da Bandeira.

Horário de atendimento: Dias úteis, das 8h às 12h e das 13h às 17h.

Prioridades de atendimento: Presencial.

Previsão de tempo de espera para atendimento: Acolhimento imediato e conforme demanda.

Mecanismos de comunicação com os usuários: Telefone, WhatsApp, e-mail e presencial.

Mecanismos de consulta, por parte dos usuários, acerca do andamento do serviço solicitado: Presencial, em virtude do sigilo legal.

SERVIÇO DE ACOLHIMENTO INSTITUCIONAL PARA MULHERES EM SITUAÇÃO DE VIOLÊNCIA

Descrição do Serviço: É o serviço que oferece acolhimento provisório para mulheres, acompanhadas ou não de seus filhos, em situação de risco de morte ou ameaças em razão da violência doméstica e familiar, causadora de lesão, sofrimento físico, sexual, psicológico ou dano moral.

Esse serviço tem como objetivo a proteção física e emocional da mulher e seus dependentes, a articulação com a rede de serviços da assistência social e do Sistema de Justiça, a superação da situação de violência vivida por meio do resgate da autonomia dessas mulheres e a inclusão produtiva no mercado de trabalho.

A unidade que oferece esse serviço deve ter característica de domicílio e sua localização deve ser sigilosa.

Forma de Acesso: Por requisição de serviços da Assistência Social ou de políticas públicas setoriais, do Centro de Referência Especializado de Assistência Social (CREAS), Escritório de Defesa dos Direitos da Mulher, Delegacias, do Ministério Público ou do Poder Judiciário.

Público Atendido: Mulheres em situação de violência.

Principais etapas para processamento do serviço: Acolhimento, escuta, proteção integral, busca de vínculos familiares, propiciando condições de segurança física e emocional e o fortalecimento da autoestima; construção de projetos pessoais visando à superação da situação de violência e o desenvolvimento de capacidade e oportunidades para o desenvolvimento de autonomia pessoal e social; assegurando atendimento integral e interdisciplinar às mulheres e seus filhos, em especial nas áreas psicológica, social e jurídica.

Previsão de prazo máximo para a prestação do serviço: Imediato.

Forma de prestação do serviço: Serviço prestado de forma direta pelas equipes do município, com atendimento personalizado, com a oferta de condições de acessibilidade e privacidade, habitabilidade, higiene, salubridade e segurança.

Locais e formas para o usuário apresentar eventual manifestação sobre a prestação do serviço: Secretaria Municipal de Desenvolvimento Social e Inclusão, telefone (51) 3120-4054.

Ou através da Ouvidoria Geral que é a segunda instância de relacionamento entre a Prefeitura e o usuário do serviço público municipal. Na Ouvidoria, você pode encaminhar denúncias, reclamações, sugestões e elogios relacionados à prestação do serviço público, seus servidores e à administração municipal. O usuário deve protocolar sua manifestação através dos canais de atendimento da Ouvidoria Geral:

- Sistema de protocolo digital: site <https://www.santacruz.rs.gov.br/ouvidoria/> ou clicando no botão

CACI, Ouvidoria e SIC no site do município;

- Telefone: (51) 3120-4660 ramais 8023 e 8024;

- Presencial: Palacinho da Praça da Bandeira.

Horário de atendimento: Dias úteis, das 8h às 12h e das 13h às 17h.

Prioridades de atendimento: Presencial

Previsão de tempo de espera para atendimento: Imediato.

Mecanismos de comunicação com os usuários: Não se aplica.

Mecanismos de consulta, por parte dos usuários, acerca do andamento do serviço solicitado: Não se aplica.

SERVIÇO DE ACOLHIMENTO INSTITUCIONAL PARA PESSOAS COM DEFICIÊNCIA

Residências Inclusivas

Descrição do Serviço: A Residência Inclusiva é uma unidade que oferta Serviço de Acolhimento Institucional, no âmbito da Proteção Social Especial de Alta Complexidade do SUAS, para jovens e adultos com deficiência, em situação de dependência, que não disponham de condições de autossustentabilidade ou de retaguarda familiar.

A Residência Inclusiva tem o propósito de romper com a prática do isolamento, de mudança do paradigma de estruturação de serviços de acolhimento para pessoas com deficiência em áreas afastadas ou que não favoreçam o convívio comunitário.

O município mantém duas unidades (RI1 e RI2), cada uma tendo capacidade para no máximo 10 pessoas com deficiência e recebe jovens e adultos entre 18 e 59 anos.

Forma de Acesso: O acesso ao Acolhimento Institucional para Pessoas com Deficiência em Residência Inclusiva pode ser feito por requisição de serviços da Assistência Social ou de políticas públicas setoriais, do Centro de Referência Especializado de Assistência Social (CREAS), do Ministério Público ou do Poder Judiciário.

Público Atendido: Jovens e adultos com deficiência, em situação de dependência, prioritariamente beneficiários do Benefício de Prestação Continuada - BPC, que não disponham de condições de autossustentabilidade ou de retaguarda familiar e/ ou que estejam em processo de desinstitucionalização de instituições de longa permanência.

Principais etapas para processamento do serviço: Acolhimento por equipe especializada e metodologia adequada para atendimento personalizado e qualificado, proporcionando cuidado e atenção às necessidades individuais e coletivas. Tem objetivo de propiciar a construção progressiva da autonomia e protagonismo no desenvolvimento das atividades da vida diária, participação social e comunitária e fortalecimento dos vínculos familiares com vistas à reintegração e/ou convivência.

Previsão de prazo máximo para a prestação do serviço: O serviço voltado para o acolhimento de pessoas com deficiência em situação de dependência, que funcionam 24 horas e recebem pessoas que não têm condições de se sustentar e estão afastadas de suas famílias.

Forma de prestação do serviço: Indiretamente, através de Termo de Colaboração ou Conveniamento com o Hospital Ana Nery.

Locais e formas para o usuário apresentar eventual manifestação sobre a prestação do serviço: Secretaria Municipal de Desenvolvimento Social e Inclusão, telefone (51) 3120-4054.

Ou através da Ouvidoria Geral que é a segunda instância de relacionamento entre a Prefeitura e o usuário do serviço público municipal. Na Ouvidoria, você pode encaminhar denúncias, reclamações, sugestões e elogios relacionados à prestação do serviço público, seus servidores e à administração municipal. O usuário deve protocolar sua manifestação através dos canais de atendimento da Ouvidoria Geral:

- Sistema de protocolo digital: site <https://www.santacruz.rs.gov.br/ouvidoria/> ou clicando no botão

CACI, Ouvidoria e SIC no site do município;

- Telefone: (51) 3120-4660 ramais 8023 e 8024;

- Presencial: Palacinho da Praça da Bandeira.

Horário de atendimento: Dias úteis, das 8h às 12h e das 13h às 17h.

Prioridades de atendimento: Presencial.

Previsão de tempo de espera para atendimento: Não se aplica.

Mecanismos de comunicação com os usuários: Telefone, WhatsApp, e-mail e presencial.

Mecanismos de consulta, por parte dos usuários, acerca do andamento do serviço solicitado: Presencial, em virtude do sigilo legal.

SERVIÇO DE ACOLHIMENTO INSTITUCIONAL PARA IDOSOS

Descrição do Serviço: Acolhimento para idosos com 60 anos ou mais, de ambos os sexos, independentes e/ou com diversos graus de dependência. A natureza do acolhimento deverá ser provisória e, excepcionalmente, de longa permanência quando esgotadas todas as possibilidades de autossustento e convívio com os familiares. É previsto para idosos que não dispõem de condições para permanecer com a família, com vivência de situações de violência e negligência, em situação de rua e/ou de abandono, com vínculos familiares fragilizados ou rompidos.

Forma de Acesso: Por requisição de serviços de políticas públicas setoriais, CREAS, demais serviços socioassistenciais, Ministério Público ou Poder Judiciário.

Público Atendido: Idosos com 60 anos ou mais.

Principais etapas para processamento do serviço: Acolhida, devendo garantir proteção, cuidado, convivência familiar e com pessoas de referência de forma contínua, acesso a atividades culturais, educativas, lúdicas e de lazer na comunidade, promoção da convivência mista entre os residentes de diversos graus de dependência.

Previsão de prazo máximo para a prestação do serviço: Variável.

Forma de prestação do serviço: Indiretamente, através de elaboração de Termo de Colaboração ou Conveniamento com a ASAN.

Locais e formas para o usuário apresentar eventual manifestação sobre a prestação do serviço: Secretaria Municipal de Desenvolvimento Social e Inclusão, telefone (51) 3120-4054.

Ou através da Ouvidoria Geral que é a segunda instância de relacionamento entre a Prefeitura e o usuário do serviço público municipal. Na Ouvidoria, você pode encaminhar denúncias, reclamações, sugestões e elogios relacionados à prestação do serviço público, seus servidores e à administração municipal. O usuário deve protocolar sua manifestação através dos canais de atendimento da Ouvidoria Geral:

- Sistema de protocolo digital: site <https://www.santacruz.rs.gov.br/ouvidoria/> ou clicando no botão

CACI, Ouvidoria e SIC no site do município;

- Telefone: (51) 3120-4660 ramais 8023 e 8024;

- Presencial: Palacinho da Praça da Bandeira.

Horário de atendimento: Dias úteis, das 8h às 12h e das 13h às 17h.

Prioridades de atendimento: Presencial.

Previsão de tempo de espera para atendimento: Não se aplica.

Mecanismos de comunicação com os usuários: Telefone, WhatsApp, e-mail e presencial.

Mecanismos de consulta, por parte dos usuários, acerca do andamento do serviço solicitado: Presencial, em virtude do sigilo legal.

Procedimentos para receber e responder as manifestações dos usuários e para consulta acerca do andamento da mesma: Secretaria Municipal de Desenvolvimento Social, através do telefone (51) 3120-4054 ou site da prefeitura (<https://www.santacruz.rs.gov.br/>).

As manifestações recebidas através dos canais de atendimento da Ouvidoria Geral já citados, são registradas, analisadas e encaminhadas às Secretarias responsáveis para manifestação conclusiva e respondidas ao usuário via sistema digital de protocolo, e-mail ou via WhatsApp (51) 98443-0312 (caso tenha sido protocolada presencialmente ou por telefone).

Para consulta sobre andamento da manifestação o usuário poderá fazer via:

- Sistema de protocolo digital: com o número do protocolo e do código de acompanhamento, no site

<https://www.santacruz.rs.gov.br/ouvidoria> clicando em consultar protocolo;

- Telefone: (51) 3120-4660 ramais 8023 e 8024;

- Presencial: Palacinho da Praça da Bandeira.

Horário de atendimento: Dias úteis, das 8h às 12h e das 13h às 17h.

ESCRITÓRIO DE DEFESA DOS DIREITOS DA MULHER:

Descrição do Serviço: Atendimento e escuta sigilosa e respeitosa de mulheres que necessitam auxílio em relação a violência doméstica. Apoio e orientação quanto as diligências relacionadas ao fato, além, de articular a rede para a prevenção e promoção da cidadania e efetividade dos direitos das mulheres. Encaminhamento para a “Casa de Passagem” quando necessário.

Forma de Acesso: Livre demanda.

Público Atendido: Mulheres em situação de violência.

Principais etapas para o processamento do serviço: o atendimento é realizado após análise do caso e depende de cada situação apresentada, mas a etapa de rotina é atender, escutar, encaminhar até a delegacia (ou Brigada Militar, na Patrulha Maria da Penha) quando necessário e/ou então à defensoria pública para assessoria jurídica, além de CRAS/CREAS.

Previsão do prazo máximo para a prestação do serviço: imediato, entretanto, o acolhimento na “Casa de Passagem” tem o prazo máximo de 180 (cento e oitenta) dias.

Forma de prestação do serviço: Direta, por equipe própria do Município.

Endereço: Rua Marechal Floriano, nº 1492, 1º andar
Bairro: Centro
Telefone: (51) 3120-4084 / (51)9992-90288
E-mail: edm@santacruz.rs.gov.br

Locais e formas para o usuário apresentar eventual manifestação sobre a prestação do serviço: Secretaria Municipal de Desenvolvimento Social e Inclusão, telefone (51) 3120-4054.

Ou através da Ouvidoria Geral que é a segunda instância de relacionamento entre a Prefeitura e o usuário do serviço público municipal. Na Ouvidoria, você pode encaminhar denúncias, reclamações, sugestões e elogios relacionados à prestação do serviço público, seus servidores e à administração municipal. O usuário deve protocolar sua manifestação através dos canais de atendimento da Ouvidoria Geral:

- Sistema de protocolo digital: site <https://www.santacruz.rs.gov.br/ouvidoria/> ou clicando no botão

CACI, Ouvidoria e SIC no site do município;

- Telefone: (51) 3120-4660 ramais 8023 e 8024;

- Presencial: Palacinho da Praça da Bandeira.

Horário de atendimento: Dias úteis, das 8h às 12h e das 13h às 17h.

Prioridades de atendimento: Presencial.

Previsão de tempo de espera para atendimento: Não se aplica.

Mecanismos de comunicação com os usuários: Telefone, WhatsApp, e-mail e presencial.

Mecanismos de consulta, por parte dos usuários, acerca do andamento do serviço solicitado: Não se aplica.

ESCRITÓRIO DE DEFESA DOS DIREITOS DA PESSOA IDOSA:

Descrição do Serviço: escuta especializada, sensível e sigilosa da pessoa idosa, com vias de conhecer suas demandas, informar e orientar sobre seus direitos, bem como identificar situações de vulnerabilidades e mesmo violação de direitos, com encaminhamento de situação aos órgãos e serviços competentes.

Forma de Acesso: Por solicitação de serviços de políticas públicas setoriais, demais serviços socioassistenciais, Disque 100, Ministério Público ou Poder Judiciário ou demanda espontânea.

Público Atendido: Pessoas idosas (60+).

Principais etapas para o processamento do serviço: acolher, escutar, prestar esclarecimentos de cunho sociojurídico e sobre direitos próprios da pessoa idosa, deveres dos familiares, responsabilização dos familiares em reunião familiar, encaminhamento para os Serviços da Rede de Proteção.

Previsão do prazo máximo para a prestação do serviço: imediato ou por agendamento (uma semana).

Forma de prestação do serviço: Direta, por equipe própria do Município.

Endereço: Rua Marechal Floriano, nº 1492, 1º andar

Bairro: Centro

Telefone: (51) 3120-4085

E-mail: escritorioidoso@santacruz.rs.gov.br

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

Secretaria Municipal de Desenvolvimento Social e Inclusão, telefone (51) 3120-4054.

Ou através da Ouvidoria Geral que é a segunda instância de relacionamento entre a Prefeitura e o usuário do serviço público municipal. Na Ouvidoria, você pode encaminhar denúncias, reclamações, sugestões e elogios relacionados à prestação do serviço público, seus servidores e à administração municipal. O usuário deve protocolar sua manifestação através dos canais de atendimento da Ouvidoria Geral:

- Sistema de protocolo digital: site <https://www.santacruz.rs.gov.br/ouvidoria/> ou clicando no botão

CACI, Ouvidoria e SIC no site do município;

- Telefone: (51) 3120-4660 ramais 8023 e 8024;

- Presencial: Palacinho da Praça da Bandeira.

Horário de atendimento: Dias úteis, das 8h às 12h e das 13h às 17h.

Prioridades de atendimento: Presencial.

Previsão de tempo de espera para atendimento: Não se aplica.

Mecanismos de comunicação com os usuários: Telefone, WhatsApp, e-mail e presencial.

Mecanismos de consulta, por parte dos usuários, acerca do andamento do serviço solicitado:

Presencial, em virtude do sigilo legal.

Procedimentos para receber e responder as manifestações dos usuários e para consulta acerca do andamento da mesma: Secretaria Municipal de Desenvolvimento Social, através do telefone (51) 3120-4054 ou site da prefeitura (<https://www.santacruz.rs.gov.br/>).

As manifestações recebidas através dos canais de atendimento da Ouvidoria Geral já citados, são registradas, analisadas e encaminhadas às Secretarias responsáveis para manifestação conclusiva e respondidas ao usuário via sistema digital de protocolo, e-mail ou via WhatsApp (51) 98443-0312 (caso tenha sido protocolada presencialmente ou por telefone).

Para consulta sobre andamento da manifestação o usuário poderá fazer via:

- Sistema de protocolo digital: com o número do protocolo e do código de acompanhamento, no site

<https://www.santacruz.rs.gov.br/ouvidoria> clicando em consultar protocolo;

- Telefone: (51) 3120-4660 ramais 8023 e 8024;

- Presencial: Palacinho da Praça da Bandeira.

Horário de atendimento: Dias úteis, das 8h às 12h e das 13h às 17h.

CONSELHO TUTELAR

Endereço da unidade:

Rua Carlos Trein Filho, nº 709, Bairro: Goiás

Telefone para contato: (51) 3120-4059 cel.(plantão 24h) (51) 98444-7964

Descrição do Serviço: Consiste na realização de atendimento a criança e ao adolescente visando zelar pelo cumprimento dos seus direitos.

Forma de acesso: Mediante procura presencial ou ligação telefônica ao Conselho Tutelar.

Principais etapas para processamento do serviço: Acolhimento pelo conselheiro; abertura de expediente interno; orientações; encaminhamentos à rede de atendimento e aos órgãos municipais, estadual e federal; se necessário, visita domiciliar e/ou busca ativa e acompanhamento da situação.

Previsão do prazo máximo para a prestação do serviço: Imediato.

Forma de prestação do serviço: Direta pelos conselheiros.

Como acompanhar o andamento da solicitação: Presencialmente ou por contato telefônico junto ao Conselho Tutelar para situações que fiquem com pendências.

Prioridades de atendimento: Presencial.

Previsão de tempo de espera para atendimento: Imediato.

Mecanismos de comunicação com os usuários: Telefone, WhatsApp, e-mail e presencial.

Mecanismos de consulta, por parte dos usuários, acerca do andamento do serviço solicitado: Não se aplica.

Procedimentos para receber e responder as manifestações dos usuários e para consulta acerca do andamento da mesma: Secretaria Municipal de Desenvolvimento Social, através do telefone (51) 3120-4054 ou site da prefeitura (<https://www.santacruz.rs.gov.br/>).

As manifestações recebidas através dos canais de atendimento da Ouvidoria Geral já citados, são registradas, analisadas e encaminhadas às Secretarias responsáveis para manifestação conclusiva e respondidas ao usuário via sistema digital de protocolo, e-mail ou via WhatsApp (51) 98443-0312 (caso tenha sido protocolada presencialmente ou por telefone).

Para consulta sobre andamento da manifestação o usuário poderá fazer via:

- Sistema de protocolo digital: com o número do protocolo e do código de acompanhamento, no site <https://www.santacruz.rs.gov.br/ouvidoria> clicando em consultar protocolo;
- Telefone: (51) 3120-4660 ramais 8023 e 8024;
- Presencial: Palacinho da Praça da Bandeira.

Horário de atendimento: Dias úteis, das 8h às 12h e das 13h às 17h.

CENTRO INTEGRADO DE ASSISTÊNCIA SOCIAL E CIDADANIA - CIASC:

Descrição do Serviço: estrutura de dois andares que concentra diversos serviços de assistência social. Localizado estrategicamente no centro da cidade, oferece uma variedade de serviços para atender às necessidades da população. No espaço estão sediados o Centro de Referência em Assistência Social (CREAS), o Conselho Municipal dos Direitos da Criança e do Adolescente (COMDICA), o Conselho Municipal dos Direitos da Pessoa Idosa (CMDPI), o Escritório de Defesa dos Direitos da Pessoa Idosa, o Escritório de Defesa dos Direitos da Mulher e a Coordenadoria da Alta Complexidade, responsável pelo Albergue e pelos Abrigos masculino e feminino. Também ocupa uma sala no local a Associação Luz Azul.

Forma de Acesso: Por solicitação de serviços de políticas públicas setoriais, demais serviços socioassistenciais, Disque 100, Ministério Público ou Poder Judiciário ou demanda espontânea.

Público Atendido: Conforme o público-alvo de cada Serviço (mulheres, crianças, idosos, etc.).

Principais etapas para o processamento do serviço: acolher, escutar, prestar esclarecimentos de cunho sociojurídico e sobre direitos, deveres e encaminhamento para os Serviços da Rede de Proteção.

Previsão do prazo máximo para a prestação do serviço: imediato ou por agendamento.

Forma de prestação do serviço: Direta, por equipe própria do Município.

Endereço: Rua Marechal Floriano, nº 1492, 1º andar
Bairro: Centro

Locais e formas para o usuário apresentar eventual manifestação sobre a prestação do serviço: Secretaria Municipal de Desenvolvimento Social e Inclusão, telefone (51) 3120-4054.

Ou através da Ouvidoria Geral que é a segunda instância de relacionamento entre a Prefeitura e o usuário do serviço público municipal. Na Ouvidoria, você pode encaminhar denúncias, reclamações, sugestões e elogios relacionados à prestação do serviço público, seus servidores e à administração municipal. O usuário deve protocolar sua manifestação através dos canais de atendimento da Ouvidoria Geral:

- Sistema de protocolo digital: site <https://www.santacruz.rs.gov.br/ouvidoria/> ou clicando no botão

CACI, Ouvidoria e SIC no site do município;

- Telefone: (51) 3120-4660 ramais 8023 e 8024;
- Presencial: Palacinho da Praça da Bandeira.

Horário de atendimento: Dias úteis, das 8h às 12h e das 13h às 17h.

Prioridades de atendimento: Presencial.

Previsão de tempo de espera para atendimento: Imediato e conforme demanda.

Mecanismos de comunicação com os usuários: Telefone, WhatsApp, e-mail e presencial.

Mecanismos de consulta, por parte dos usuários, acerca do andamento do serviço solicitado: Presencial, em virtude do sigilo legal.

Procedimentos para receber e responder as manifestações dos usuários e para consulta acerca do andamento da mesma: Secretaria Municipal de Desenvolvimento Social, através do telefone (51) 3120-4054 ou site da prefeitura (<https://www.santacruz.rs.gov.br/>).

As manifestações recebidas através dos canais de atendimento da Ouvidoria Geral já citados, são registradas, analisadas e encaminhadas às Secretarias responsáveis para manifestação conclusiva e respondidas ao usuário via sistema digital de protocolo, e-mail ou via WhatsApp (51) 98443-0312 (caso tenha sido protocolada presencialmente ou por telefone).

Para consulta sobre andamento da manifestação o usuário poderá fazer via:

- Sistema de protocolo digital: com o número do protocolo e do código de acompanhamento, no site <https://www.santacruz.rs.gov.br/ouvidoria> clicando em consultar protocolo;
- Telefone: (51) 3120-4660 ramais 8023 e 8024;
- Presencial: Palacinho da Praça da Bandeira.

Horário de atendimento: Dias úteis, das 8h às 12h e das 13h às 17h.

COORDENADORIA MUNICIPAL DA MULHER

Descrição do serviço: Suporte para denúncias relacionadas à violação dos direitos das mulheres, suporte empregatício para mulheres, promoção de eventos, exposições e palestras, realização de ações de apoio, colaboração e conscientização sobre direitos das mulheres e articulação com órgãos da administração municipal para desenvolvimento de políticas públicas voltadas às mulheres.

Forma de acesso: Livre demanda.

Principais etapas para processamento do serviço: procura do atendimento pela usuária ou cidadão interessado, recepção e escuta da demanda apresentada, orientação e encaminhamento para os serviços ou órgãos competentes da Rede de Proteção às Mulheres, quando necessário e acompanhamento e articulação com os órgãos envolvidos.

Previsão do prazo máximo para a prestação do serviço: conforme a demanda apresentada pela usuária.

Forma de prestação do serviço: atendimento presencial na Coordenadoria Municipal da Mulher, orientação e suporte por telefone e comunicação e divulgação de ações por meio do Instagram.

Locais e formas para o usuário apresentar eventual manifestação sobre a prestação do serviço: Secretaria Municipal de Desenvolvimento Social e Inclusão, telefone (51) 3120-4054.

Ou através da Ouvidoria Geral que é a segunda instância de relacionamento entre a Prefeitura e o usuário do serviço público municipal. Na Ouvidoria, você pode encaminhar denúncias, reclamações, sugestões e elogios relacionados à prestação do serviço público, seus servidores e à administração municipal. O usuário deve protocolar sua manifestação através dos canais de atendimento da Ouvidoria Geral:

- Sistema de protocolo digital: site <https://www.santacruz.rs.gov.br/ouvidoria/> ou clicando no botão

CACI, Ouvidoria e SIC no site do município;

- Telefone: (51) 3120-4660 ramais 8023 e 8024;

- Presencial: Palacinho da Praça da Bandeira.

Horário de atendimento: Dias úteis, das 8h às 12h e das 13h às 17h.

Prioridades de atendimento: mulheres em situação de vulnerabilidade ou que necessitem de suporte relacionado à garantia de direitos e proteção.

Mecanismos de comunicação com os usuários: atendimento presencial e pelo telefone: (51) 3120-4054.

Mecanismos de consulta, por parte dos usuários, acerca do andamento do serviço solicitado: presencial na Coordenadoria ou pelo telefone.

Procedimentos para receber e responder as manifestações dos usuários e para consulta acerca do andamento da mesma: Secretaria Municipal de Desenvolvimento Social, através do telefone (51) 3120-4054 ou site da prefeitura (<https://www.santacruz.rs.gov.br/>).

As manifestações recebidas através dos canais de atendimento da Ouvidoria Geral já citados, são registradas, analisadas e encaminhadas às Secretarias responsáveis para manifestação conclusiva e respondidas ao usuário via sistema digital de protocolo, e-mail ou via WhatsApp (51) 98443-0312 (caso tenha sido protocolada presencialmente ou por telefone).

Para consulta sobre andamento da manifestação o usuário poderá fazer via:

- Sistema de protocolo digital: com o número do protocolo e do código de acompanhamento, no site

<https://www.santacruz.rs.gov.br/ouvidoria> clicando em consultar protocolo;

- Telefone: (51) 3120-4660 ramais 8023 e 8024;

- Presencial: Palacinho da Praça da Bandeira.

Horário de atendimento: Dias úteis, das 8h às 12h e das 13h às 17h.

COORDENADORIA MUNICIPAL DA DIVERSIDADE

Descrição do serviço: A Coordenadoria Municipal da Diversidade oferece os seguintes serviços de retificação de prenome e gênero; suporte para denúncias; suporte empregatício; acolhimento em Casa de Passagem para mulheres LGBTQIA+ vítimas de violência doméstica; promoção de eventos, exposições e palestras; desenvolvimento de ações de apoio, colaboração e conscientização.

Forma de acesso: Livre demanda.

Requisitos, Documentos e Informações Necessárias: Para acesso ao serviço de retificação de prenome e gênero, é necessária a apresentação dos seguintes documentos:

- Certidão de Nascimento;
- Comprovante de endereço;
- Cadastro de Pessoa Física (CPF);
- Registro Geral de Identidade (RG);
- Título de Eleitor.

Principais Etapas para Processamento do Serviço: Acolhimento e atendimento inicial do usuário; identificação da demanda apresentada; orientação e/ou encaminhamento para o serviço adequado e acompanhamento do atendimento, quando necessário.

Previsão de Prazo Máximo para Prestação do Serviço:

- Retificação de prenome e gênero: até 20 (vinte) dias úteis;
- Demais serviços: conforme a natureza da demanda, não havendo prazo previamente estabelecido.

Forma de Prestação do Serviço: Atendimento presencial, por telefone, e-mail e redes sociais.

Locais e formas para o usuário apresentar eventual manifestação sobre a prestação do serviço: Secretaria Municipal de Desenvolvimento Social e Inclusão, telefone (51) 3120-4054.

Ou através da Ouvidoria Geral que é a segunda instância de relacionamento entre a Prefeitura e o usuário do serviço público municipal. Na Ouvidoria, você pode encaminhar denúncias, reclamações, sugestões e elogios relacionados à prestação do serviço público, seus servidores e à administração municipal. O usuário deve protocolar sua manifestação através dos canais de atendimento da Ouvidoria Geral:

- Sistema de protocolo digital: site <https://www.santacruz.rs.gov.br/ouvidoria/> ou clicando no botão

CACI, Ouvidoria e SIC no site do município;

- Telefone: (51) 3120-4660 ramais 8023 e 8024;

- Presencial: Palacinho da Praça da Bandeira.

Horário de atendimento: Dias úteis, das 8h às 12h e das 13h às 17h.

Prioridades de Atendimento: Os atendimentos são realizados com prioridade a casos de maior vulnerabilidade social e situações de urgência, especialmente envolvendo vítimas de violência.

Previsão de Tempo de Espera para Atendimento: Os atendimentos são realizados conforme ordem de chegada e complexidade da demanda, buscando-se a maior brevidade possível.

Mecanismos de Comunicação com os Usuários: Atendimento presencial, telefone, e-mail e Rede social oficial (Instagram).

Mecanismos de Consulta sobre o Andamento do Serviço: O usuário poderá consultar o andamento de sua solicitação presencialmente ou por meio dos canais de atendimento disponibilizados.

Procedimentos para receber e responder as manifestações dos usuários e para consulta acerca do andamento da mesma: Secretaria Municipal de Desenvolvimento Social, através do telefone (51) 3120-4054 ou site da prefeitura (<https://www.santacruz.rs.gov.br/>).

As manifestações recebidas através dos canais de atendimento da Ouvidoria Geral já citados, são registradas, analisadas e encaminhadas às Secretarias responsáveis para manifestação conclusiva e respondidas ao usuário via sistema digital de protocolo, e-mail ou via WhatsApp (51) 98443-0312 (caso tenha sido protocolada presencialmente ou por telefone).

Para consulta sobre andamento da manifestação o usuário poderá fazer via:

- Sistema de protocolo digital: com o número do protocolo e do código de acompanhamento, no site

<https://www.santacruz.rs.gov.br/ouvidoria> clicando em consultar protocolo;

- Telefone: (51) 3120-4660 ramais 8023 e 8024;

- Presencial: Palacinho da Praça da Bandeira.

Horário de atendimento: Dias úteis, das 8h às 12h e das 13h às 17h.

COORDENADORIA DE INCLUSÃO DA PESSOA COM DEFICIÊNCIA

Descrição do Serviço: A Coordenadoria de Inclusão da Pessoa com Deficiência existe para promover a autonomia, os direitos, a emancipação, a inclusão, o respeito e a visibilidade das PCDs na sociedade.

Para isso, assessoramos e articulamos, com diferentes órgãos da administração municipal, entidades e instituições, uma série de ações e programas voltados especificamente às pessoas com deficiência, bem como levar informações para a comunidade em geral sobre as deficiências.

Nosso papel é dialogar, propor, acompanhar e desenvolver políticas públicas em prol da cidadania e da justiça social das pessoas com deficiência, assim como seus familiares e rede de apoio.

Forma de acesso: Livre demanda.

Serviços oferecidos:

- CMPCD, carteira municipal da pessoa com deficiência;
- Carteira municipal de Fibromialgia;
- Passe livre especial TCS;
- Passe livre intermunicipal;
- Passe livre interestadual;
- Lista de interesse para o CM Girasol (Centro municipal de atendimento ao autista);

Requisitos, documentos, formas e informações necessárias para acessar o serviço:

CMPCD: Durante o preenchimento do formulário digital, o usuário deve anexar, de forma digitalizada, os seguintes documentos:

Da Pessoa com Deficiência (PCD):

- Documento de identidade (RG ou CNH);
- CPF;
- Comprovante de residência atualizado;
- Foto 3x4 atual;
- Documentos que comprovem a deficiência, conforme o caso (laudos, atestados ou documentos equivalentes).

Do Responsável Legal (quando houver):

- Documento de identidade (RG ou CNH);
- CPF;
- Documento que comprove a responsabilidade legal (ex.: certidão de nascimento, termo de tutela ou curatela).

Previsão do prazo máximo para a prestação do serviço: 30 dias.

Forma de prestação do serviço: formulário digital que pode ser feito através do link disponibilizado no Instagram @departamentodeinclusaoscs ou presencialmente, entrega digital ou impressa.

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

Secretaria Municipal de Desenvolvimento Social e Inclusão, telefone (51) 3120-4054.

Ou através da Ouvidoria Geral que é a segunda instância de relacionamento entre a Prefeitura e o usuário do serviço público municipal. Na Ouvidoria, você pode encaminhar denúncias, reclamações, sugestões e elogios relacionados à prestação do serviço público, seus servidores e à administração municipal. O usuário deve protocolar sua manifestação através dos canais de atendimento da Ouvidoria Geral:

- Sistema de protocolo digital: site <https://www.santacruz.rs.gov.br/ouvidoria/> ou clicando no botão

CACI, Ouvidoria e SIC no site do município;

- Telefone: (51) 3120-4660 ramais 8023 e 8024;
- Presencial: Palacinho da Praça da Bandeira.

Horário de atendimento: Dias úteis, das 8h às 12h e das 13h às 17h.

Prioridades de atendimento: ordem de chegada.

Previsão de tempo de espera para atendimento: 1 hora.

CARTEIRA MUNICIPAL DE FIBROMIALGIA

Documentos, em formato PDF ou foto, necessários para preenchimento do Formulário:

- Comprovante de Residência;
- Laudo com CID;
- Documentos de identidade;
- FOTO atual e nítida (a foto irá na carteirinha).

Previsão do prazo máximo para a prestação do serviço: 30 dias

Prioridades de atendimento: ordem de chegada.

Previsão de tempo de espera para atendimento: 1 hora.

PASSE LIVRE ESPECIAL TCS

Documentos necessários:

- CPF;
- Documento de Identidade;
- Laudo médico atualizado com CID;
- Cartão SUS;
- Comprovante de renda atualizado;

- Comprovante de residência atualizado;
- Em caso de primeira solicitação agendar perícia médica;
- Em caso de renovação apresentar laudo médico atualizado;

Previsão do prazo máximo para a prestação do serviço: 30 dias para renovação e 30 a 60 dias primeira solicitação.

Forma de prestação do serviço: presencial.

Prioridades de atendimento: ordem de chegada, prioridade para crianças.

Previsão de tempo de espera para atendimento: 1 hora.

PASSE LIVRE INTERMUNICIPAL:

A renda mensal bruta *per capita* (por pessoa da casa) deve ser igual ou inferior a **1,5 salário mínimo nacional**.

Documentos necessários:

- Login e senha Gov;
- CPF e RG;
- Laudo médico atualizado com CID;
- Foto 3x4;
- Comprovante de renda atualizado do grupo familiar;
- Comprovante de residência atualizado no nome do requerente;
- Caso necessite de acompanhante trazer o CPF e RG;
- Comprovante de residência;

Previsão do prazo máximo para a prestação do serviço: 30 a 60 dias.

Forma de prestação do serviço: formulário digital, entrega digital e impressa se necessário;

Prioridades de atendimento: ordem de chegada.

Previsão de tempo de espera para atendimento: 1 hora

PASSE LIVRE INTERESTADUAL

Documentos necessários:

- Login e senha Gov;

Previsão do prazo máximo para a prestação do serviço: imediata se preencher os pre requisitos (BPC ou Cad. Único e ter Inscrição no Registro de Referência da Pessoa com Deficiência ou Atestado de Pessoa com Deficiência);

Forma de prestação do serviço: entrega digital e impressa se necessário;

Previsão de tempo de espera para atendimento: 1 hora.

Prioridades de atendimento: ordem de chegada.

LISTA DE INTERESSE PARA O CM GIRASOL

Documentos necessários:

- Folha resumo do Cadastro Único;
- Laudo de autismo com CID;
- Documento com foto do responsável legal;
- Documento com foto do usuário;
- Cartão SUS atualizado;

Previsão do prazo máximo para a prestação do serviço: imediata.

Forma de prestação do serviço: formulário presencial.

Prioridades de atendimento: ordem de chegada.

Previsão de tempo de espera para atendimento: 1 hora.

Mecanismos de consulta, por parte dos usuários, acerca do andamento do serviço solicitado: presencial, em virtude do sigilo legal.

Procedimentos para receber e responder as manifestações dos usuários e para consulta acerca do andamento da mesma:

Secretaria Municipal de Desenvolvimento Social, através do telefone (51) 3120-4054 ou site da prefeitura (<https://www.santacruz.rs.gov.br/>).

As manifestações recebidas através dos canais de atendimento da Ouvidoria Geral já citados, são registradas, analisadas e encaminhadas às Secretarias responsáveis para manifestação conclusiva e respondidas ao usuário via sistema digital de protocolo, e-mail ou via WhatsApp (51) 98443-0312 (caso tenha sido protocolada presencialmente ou por telefone).

Para consulta sobre andamento da manifestação o usuário poderá fazer via:

- Sistema de protocolo digital: com o número do protocolo e do código de acompanhamento, no site

<https://www.santacruz.rs.gov.br/ouvidoria> clicando em consultar protocolo;

- Telefone: (51) 3120-4660 ramais 8023 e 8024;

- Presencial: Palacinho da Praça da Bandeira.

Horário de atendimento: Dias úteis, das 8h às 12h e das 13h às 17h.