**Serviço de Proteção Social Especial**

**de Média Complexidade**

Secretaria Municipal de Assistência Social

Rua: Travessa Otacílio Florentino de Souza. Major Vieira.

(047) 36551111 [pse.majorvieira@gmail.com](mailto:pse.majorvieira@gmail.com)

**Major Vieira, 07 de junho de 2019.**

**Oficio n° 051/2019.**

**ASSUNTO: Carta de Serviços (Lei nº 13.460/2017) e Plataforma web e-Ouv Municípios (Portaria Interministerial nº 424/2016).**

**Prezada Secretária**

Cumprimentando-a cordialmente, venho através deste em resposta ao Ofício nº 131/2019/GAB prestar as informações solicitadas:

**Caracterização do Serviço:**

**Nome do Serviço: Proteção Social Especial de Média Complexidade**

**Descrição:** é destinado ao atendimento a famílias e indivíduos em situação de risco pessoal e social, por violação de direitos.

**Esfera**: municipal.

**Órgão Responsável**: Secretaria Municipal de Assistência Social.

**Equipe de Referência do Serviço**: Denise Hirth (Psicóloga); Jéssica Felski Sokalski (Assistente Social); Anderson Bernardo do Rosário (Advogado)

**Horário de atendimento**: Segunda-feira à sexta- feira. 08:00 às 12:00/ 13:00 às 17:00. Assistente Social 30h/ semanais. Psicólogo 40 h/semanais. Advogado 20 h/semanais.

**Telefone:** (47) 3655-1755

Conforme previsto no art.7 o, parágrafo 2º da Lei nº13.460/2017, a Carta de Serviços ao Usuário deverá trazer informações clara e precisas em relação a cada um dos serviços prestados, apresentando, no mínimo, informações relacionadas aos:

1. **Serviços Oferecidos:** Proteção e Atendimento a Famílias e Indivíduos; Serviço de Proteção Social a Adolescentes em Cumprimento de Medida Socioeducativa de Liberdade Assistida e de Prestação de Serviços à Comunidade; Serviço de Proteção Social Especial para Pessoas com Deficiência, Idosos e suas Famílias; Orientações sobre questões de divórcio que envolve regularização de guarda, alimentos e visitas.
2. **Requisitos, documentos, formas e informações necessárias para acessar o serviço:** Estar em situação de risco pessoal e social, por violação de direitos, ou denunciar casos que envolvem risco pessoal e social, por violação de direitos, de terceiros. RG, CPF, comprovante de residência, comprovante de renda. Certidão de nascimento dos filhos, (se possuir), cópia do boletim de ocorrência, quando houver. E contato telefônico.
3. **Principais etapas para o processamento do serviço:** Encaminhamento por órgão da Rede Municipal de Atendimento, encaminhamento do Ministério Público ou Tribunal de Justiça, denúncia anônima pelo disque 100 ou no telefone 3655-1755, demanda espontânea na Secretaria Municipal de Assistência Social na sala Media Complexidade.
4. **Previsão do prazo para a prestação do serviço**: Imediato, ou de acordo com a demanda. Após o primeiro atendimento o usuário permanece assistido de acordo com a sua necessidade, e/ou mínimo seis meses, máximo um ano, podendo ser prorrogado conforme avaliação psicossocial.
5. **Forma de prestação de serviço:** atendimento individualizado e/ou familiar, escuta, visita domiciliar, acompanhamento familiar, encaminhamento para outros setores.
6. **Locais e formas para o usuário apresentar eventual manifestação sobre a prestação do serviço:** Órgão gestor da Política de Assistência Social e Conselho Municipal de Assistência Social (CMAS).

Além das informações descritas, a Carta de Serviços ao Usuário deverá detalhar os compromissos e padrões de qualidade do atendimento relativo, nos termos do art. 7º, parágrafo 3º da Lei n° 13.460/2017, aos seguintes aspectos:

1. **Prioridades de atendimento:** Criança e adolescentes, idosos, pessoa com deficiência e mulheres vítimas de violência, risco pessoal e social.
2. **Previsão de tempo de espera para atendimento**; Imediato e de acordo com a demanda.
3. **Mecanismos de comunicação com os usuário**: presencial, visita domiciliar e contato telefônico.
4. **Procedimentos para receber e responder as manifestações dos usuários:** atendimento presencial, ou por contato telefônico, diretamente na Secretaria Municipal de Assistência Social e/ou visita domiciliar. Atendimento individualizado e/ou familiar, escuta, visita domiciliar, acompanhamento familiar, encaminhamento para outros setores.
5. **Mecanismo de consulta, por parte dos usuários, acerca do andamento do serviço solicitado e de eventual manifestação;** atendimento presencial e/ou contato telefônico, diretamente na Secretaria Municipal de Assistência Social.

Sem mais para o momento, nos colocamos a disposição para maiores esclarecimentos que se façam necessários.

Atenciosamente.

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Denise Hirth

Psicóloga CRP 12/05776

PSE – Média Complexidade

**Senhora**

**Maria Izabel Richter**

**Secretária da Assistência Social**