SMAS - SECRETARIA MUNICIPAL DE ASSISTENCIA SOCIAL

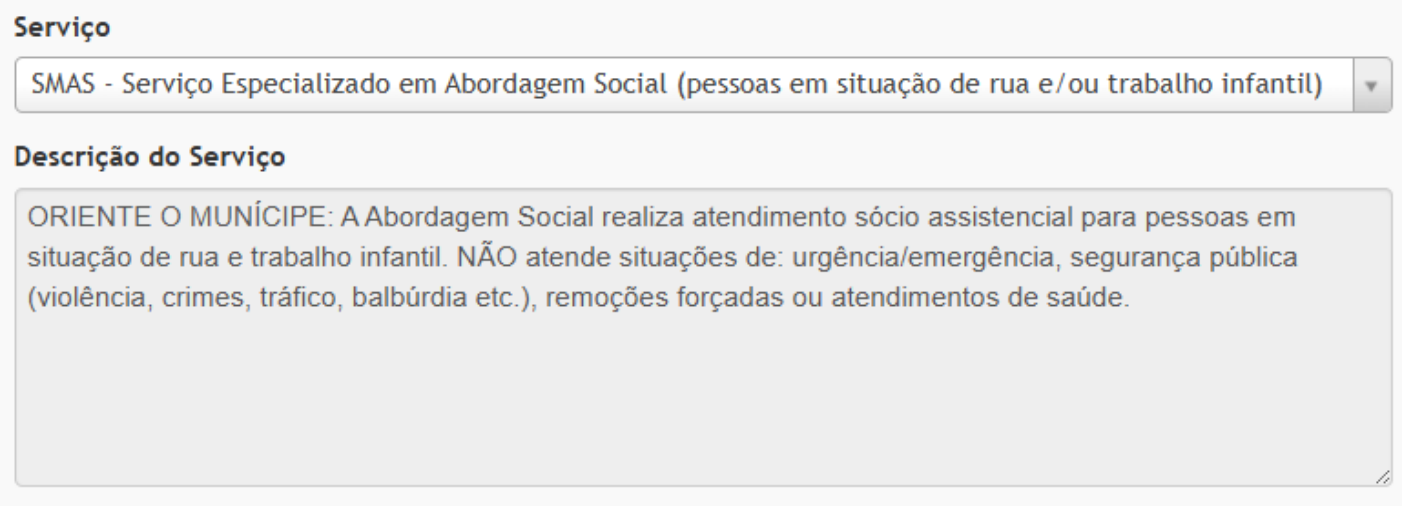
- Serviços migrados para o Turbina em 27/04
  - SMAS - Serviço Especializado em abordagem Social
  - SMAS - Informações e Solicitações Diversas
- Tri Conta Comigo
- DENUNCIAS SOBRE TRABALHO INFANTIL
- Script de atendimento para pessoas em situação de Rua
- CENTRAL DE ABORDAGEM
- Transporte para abrigo de morador de Rua internado
- Beneficios

Serviços migrados para o Turbina em 27/04

SMAS - Serviço Especializado em abordagem Social

Apartir do dia 29/04 todos os serviços da SMAS migrarão para o Turbina, o serviços mais destacado será o **"Serviço Especializado em Abordagem Social"** que teremos que abrir o protocolo apartir desta data (29/04) e NÃO mais transferir a equipe de abordagem social.

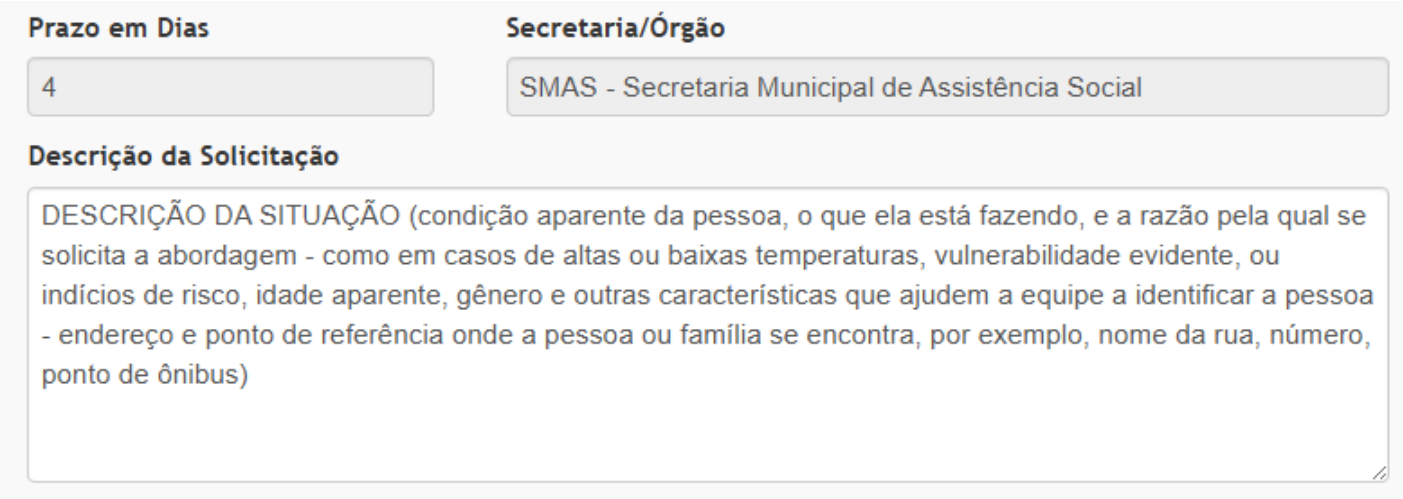
Passo a passo do serviço



Descrição do serviço

ORIENTE O MUNÍCIPE: A Abordagem Social realiza atendimento sócio assistencial para pessoas em situação de rua e trabalho infantil. NÃO atende situações de: urgência/emergência, segurança pública (violência, crimes, tráfico, balbúrdia etc.), remoções forçadas ou atendimentos de saúde.

Prazo e descrição do serviço



Prazo em dias - 4 dias

Secretaria / órgão responsável - SMAS Secretaria Municipal de Assistência Social.

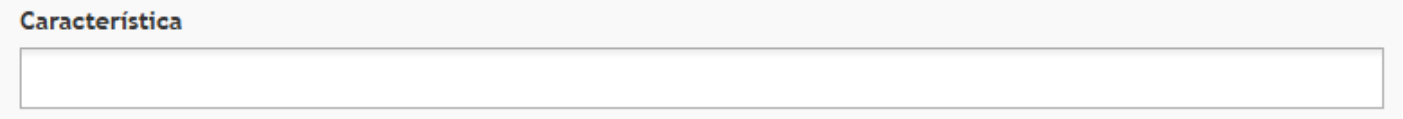
Descrição da solicitação - (condição aparente da pessoa, o que ela está fazendo, e a razão pela qual se solicita a abordagem - como em casos de altas ou baixas temperaturas, vulnerabilidade evidente, ou indícios de risco, idade aparente, gênero e outras características que ajudem a equipe a identificar a pessoa - endereço e ponto de referência onde a pessoa ou família se encontra, por exemplo, nome da rua, número, ponto de ônibus)

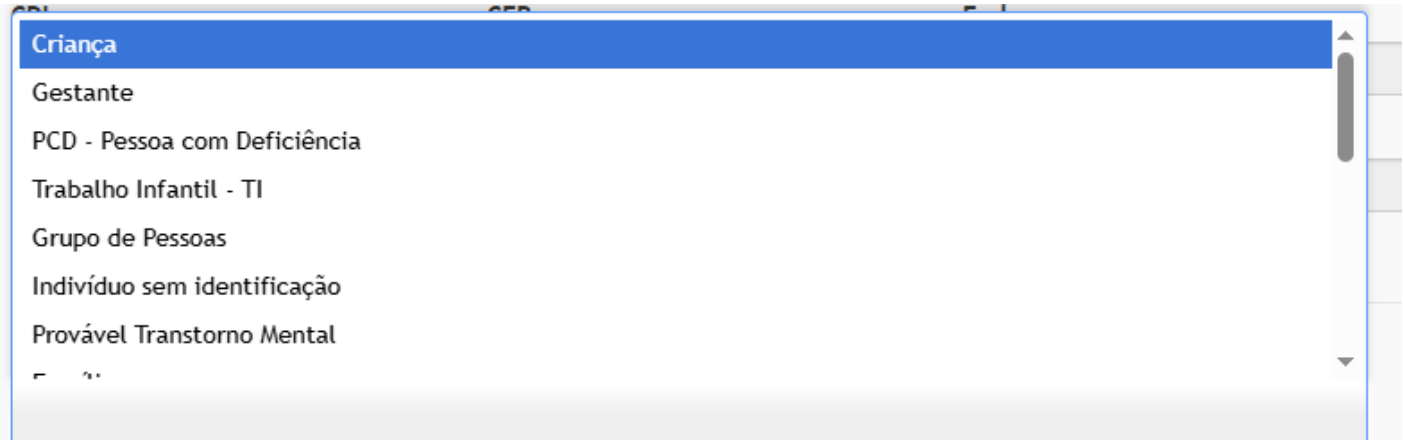
Endereço

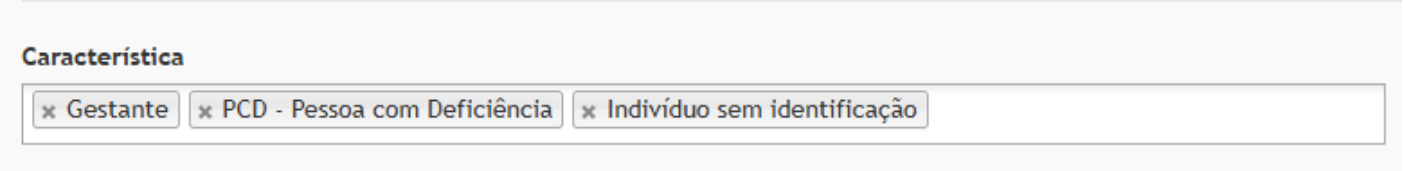


Endereço do local - É necessário adiciona o endereço do local onde o morador se encontra ou ponto de referencia para identificação da equipe.

Características

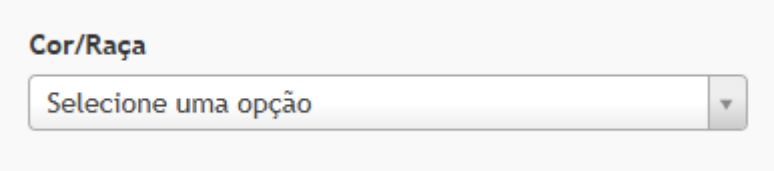


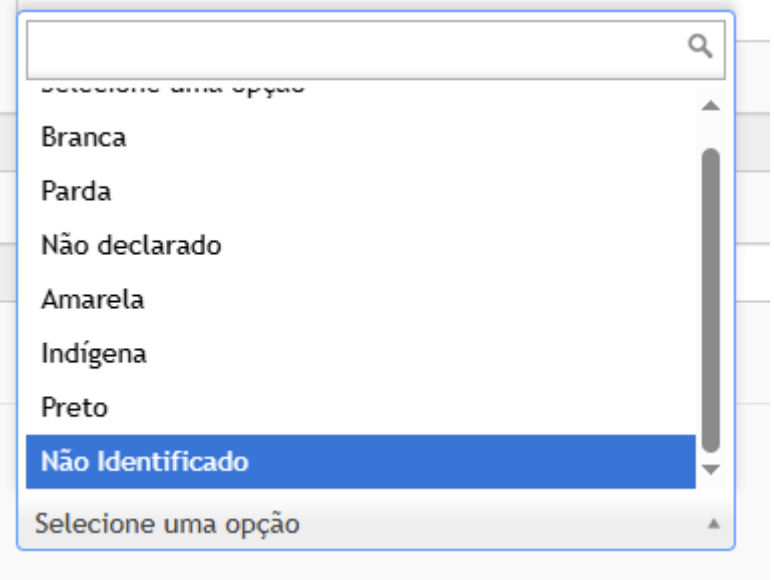




Características - Sempre se deve questionar as características do morador de rua para melhor identificação, esse campo é multi escolhas, ou seja, você poderá selecionar mais de uma opção conforme descrito pelo cidadão.

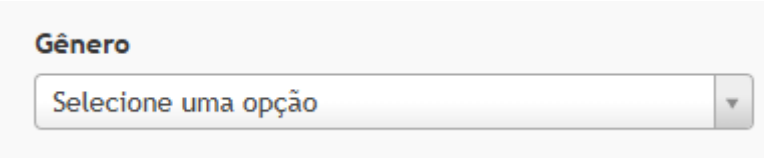
Cor/raça

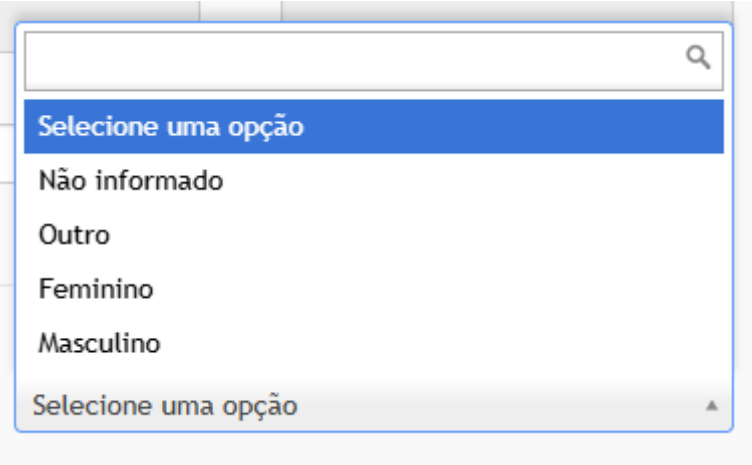




Cor/raça - Você irá selecionar a cor/raça do morador a ser abordado (caso seja um grupo você selecionará "Não identificado" e descrever no campo "descrição do serviço" a situação informada".

Gênero

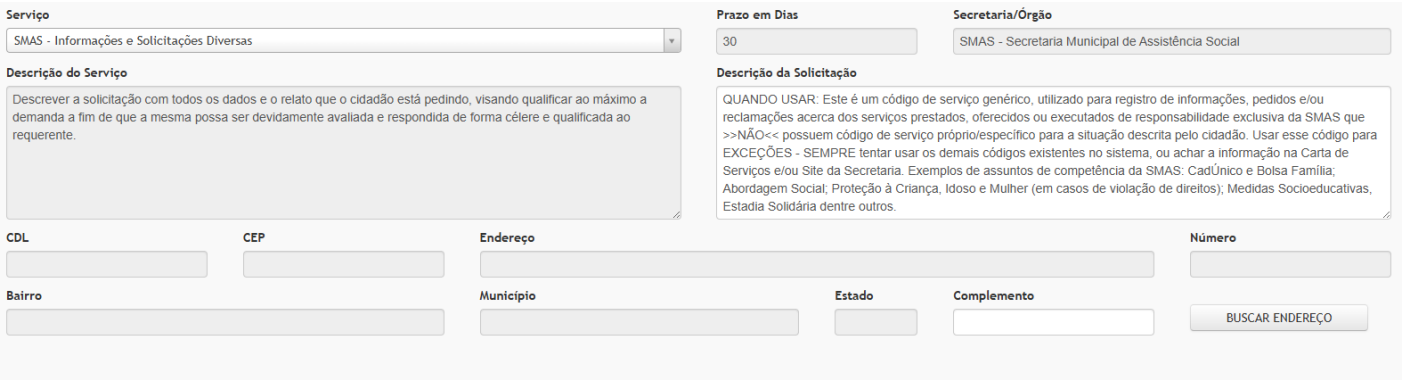




Gênero - Você irá selecionar a gênero do morador (a) a ser abordado (caso seja um grupo você selecionará "Não informado" e descrever no campo "descrição do serviço" a situação informada".

Serviços migrados para o Turbina em 27/04

SMAS - Informações e Solicitações Diversas



Descrição do Serviço - Descrever a solicitação com todos os dados e o relato que o cidadão está pedindo, visando qualificar ao máximo a demanda a fim de que a mesma possa ser devidamente avaliada e respondida de forma célere e qualificada ao requerente.

Prazo em Dias - 30 dias

Descrição da Solicitação - QUANDO USAR: Este é um código de serviço genérico, utilizado para registro de informações, pedidos e/ou reclamações acerca dos serviços prestados, oferecidos ou executados de responsabilidade exclusiva da SMAS que >>NÃO<< possuem código de serviço próprio/específico para a situação descrita pelo cidadão. Usar esse código para EXCEÇÕES - SEMPRE tentar usar os demais códigos existentes no sistema, ou achar a informação na Carta de Serviços e/ou Site da Secretaria. Exemplos de assuntos de competência da SMAS: CadÚnico e Bolsa Família; Abordagem Social; Proteção à Criança, Idoso e Mulher (em casos de violação de direitos); Medidas Socioeducativas, Estadia Solidária dentre outros.

Tri Conta Comigo

TRI Conta Comigo

O **TRI Conta Comigo** é um projeto da Prefeitura de Porto Alegre que oferece um cartão TRI com passagens para mulheres vítimas de violência que estejam sem condições de pagar transporte.

O benefício serve para:

- voltar para casa com segurança;
- deslocar-se até outro serviço da rede de proteção.

Como solicitar

A solicitação deve ser feita:

- pela própria mulher;
- durante atendimento presencial;
- em um serviço participante.

A entrega depende da avaliação do profissional responsável pelo atendimento.

Quantidade do benefício

Normalmente são fornecidos:

- 1 cartão;
- 2 passagens.

Serviços participantes

- CRAM
- CRDH
- Delegacias da Mulher (1ª, 2ª e Plantão)

Informações importantes

- O cartão não aceita recarga.
- Após o uso, deve ser devolvido em um serviço da rede ou em um posto TRI/ATP.
- O benefício não pode ser solicitado por terceiros.
- O primeiro atendimento deve ocorrer antes da entrega do cartão.
- Fora do horário comercial, orientar contato pelo **156 → opção Atendimento à Mulher**.

Principais contatos da rede

CRAM – Centro de Referência de Atendimento à Mulher Atendimento de segunda a sexta-feira, das 8h30 às 18h.

Av. João Pessoa, 1105 – Sala 103A – Farroupilha

(51) 3289-5110

WhatsApp: (51) 99189-6596

Fora do horário comercial: • ligar 156 → opção 0 → Atendimento à Mulher.

CRDH – Centro de Referência em Direitos Humanos

Av. João Pessoa, 1105 – Farroupilha

0800 6420-100 (24 horas)

Delegacias da Mulher (DEAM)

1ª DEAM

Rua Professor Freitas e Castro, 720 – Azenha

(51) 3288-2172

Atendimento 24 horas

2ª DEAM

Rua Tenente Ary Tarragô, 685 – Morro Santana

(51) 3288-2537 / 2538

Segunda a sexta: • 8h30 às 12h • 13h30 às 18h

DENUNCIAS SOBRE TRABALHO INFANTIL

ATENÇÃO
Para casos de denuncias sobre trabalho infantil, nós abrimos o protocolo **"Serviço especializado em Abordagem Social"** .

Estamos recebendo reclamações que estão sendo direcionados para o Conselho Tutelar, esse procedimento é **INCORRETO** .

Script de atendimento para pessoas em situação de Rua

Central do Cidadão, bom dia/tarde/noite.
Meu nome é (nome do atendente).
Com quem eu falo?

Informamos que esta ligação está sendo gravada.
Seu protocolo de atendimento é: (número do protocolo).

Abertura de Protocolo

Para dar continuidade, preciso de alguns dados para registro da solicitação:

- Nome completo
- CPF
- E-mail
- Telefone para contato
- Endereço

Caso o cidadão não queira se identificar:
Informamos que os dados são necessários para abertura do protocolo, podendo ser realizado sob sigilo.

Identificação da Ocorrência

- Qual é o endereço do local?
- Poderia descrever brevemente a(s) pessoa(s) envolvida(s)?

- **Após abertura do protocolo**
- Sua solicitação foi registrada sob o número: XXXXXXXXX

Assim que possível, uma equipe será direcionada ao local para abordagem.

Observação: Apenas informamos o prazo de resposta do protocolo, caso o cidadão pergunte.

Caso haja questionamento sobre o prazo:

Esse prazo refere-se apenas ao retorno da solicitação no protocolo, não á abordagem.

O atendimento ao cidadão em vulnerabilidade é feito da forma mais ágil possível, visando sempre o bem estar e dignidade da pessoa. Entendemos sua preocupação e espero ter conseguido esclarecer.

Ficamos á disposição para maiores esclarecimentos.

- Usamos ‘’ A abordagem social não tem a urgência e Rapidez da SAMU”, quando o solicitante cita questões de saúde, ou acidente, que possa sugerir risco de morte ou dano maior á pessoa em vulnerabilidade, sugerimos ao solicitante , neste caso, que ligue para a SAMU.
- Caso o solicitante queira que a central faça essa ligação para a SAMU, explicamos que o médico ao atender precisa de dados sobre a vítima , que só quem está no local poderá passar.

CENTRAL DE ABORDAGEM

ORIENTE O MUNÍCIPE:
A Abordagem Social / Trabalho Infantil realiza atendimento socioassistencial voltado, prioritariamente, a pessoas em situação de rua e situações de trabalho infantil em contexto de rua.
O serviço NÃO atende: • Situações de urgência/emergência em saúde; • Demandas relacionadas à segurança pública (violência, crimes, tráfico, balbúrdia); • Remoções forçadas; • Atendimentos de saúde.
IMPORTANTE: Não é permitida a abertura de protocolos anônimos. Caso o munícipe não queira se identificar publicamente, o registro deverá ser realizado em caráter sigiloso.
O OPERADOR DEVE ESCLARECER QUE: • O serviço oferece atendimento socioassistencial; • Não realiza recolhimento forçado de pessoas; • Não substitui serviços de saúde, emergência ou segurança pública; • Protocolos referentes a crianças e/ou adolescentes em situação de rua e/ou trabalho infantil devem ser abertos.

Observação: As propostas de orientações deverão ser repassadas ao munícipe conforme a demanda apresentada, permanecendo impressas para consulta e apoio no box de atendimento individual de cada atendente.

3 ORIENTAÇÕES DE CONSULTA RÁPIDA PARA O ATENDIMENTO:

A Abordagem Social atua exclusivamente em demandas relacionadas a:

- Pessoas em situação de rua;
  • Trabalho infantil;

Situações envolvendo pessoas domiciliadas devem ser orientadas para a rede socioassistencial de referência do seu bairro: (CRAS e CREAS).

- **EXEMPLOS DE ORIENTAÇÕES POR TIPO DE DEMANDA**:

3.1.1 **SOLICITAÇÃO RELACIONADA À SAÚDE**

Situação:
Pessoa em situação de rua ferida, machucada, caída ou desacordada.

Orientação:
Informar ao solicitante que deve acionar o SAMU.

Caso o cidadão relate que já realizou contato com o SAMU e não houve atendimento, poderá ser aberto protocolo para a Abordagem Social, esclarecendo que:

• A equipe não possui caráter de urgência/emergência;
• O atendimento ocorre conforme fluxo e demandas em andamento;
• Em situações de risco de vida, o cidadão deve insistir no acionamento do SAMU ou Brigada Militar.

IMPORTANTE:
A Central de Abordagem não realiza diretamente acionamentos para serviços de emergência. O contato deve ser realizado pelo cidadão presente na situação.

3.1.2 **TRABALHO INFANTIL**

Toda criança ou adolescente em situação de vulnerabilidade na rua gera protocolo para atendimento da Abordagem Social/Trabalho Infantil.

Inclui situações em que a criança/adolescente esteja:

• Realizando atividades em via pública;
• Sozinha;
• Acompanhada de adultos;
• Acompanhada de outras crianças/adolescentes;
• Vendendo produtos;
• Pedindo dinheiro;

EXEMPLOS:

Atividades em semáforos, praças, vias públicas e demais espaços urbanos, tais como:
• Venda de produtos;
• Limpeza de vidros;
• Malabarismo;
• Coleta de recicláveis;
• Comércio ambulante;
• Exposição para sensibilização de terceiros;
• Outras atividades com risco, violação de direitos, afastamento escolar ou comprometimento do desenvolvimento integral.

- **PESSOA IDOSA EM SITUAÇÃO DE RUA**

Toda pessoa idosa em situação de rua possui prioridade no atendimento da Abordagem Social.

Transporte para abrigo de morador de Rua internado

Para solicitar o transporte para abrigo de um morador em situação de rua que recebeu alta hospitalar, a orientação é que a equipe de assistência à saúde responsável pelo atendimento do usuário realize a articulação da alta hospitalar junto à equipe de abordagem social.

Beneficios