

# SMAS - SECRETARIA MUNICIPAL DE ASSISTENCIA SOCIAL

- [Atestado Enchente nas Ilhas - JUNHO/2025](#)
- [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 para atendimento para pessoas em situação de Rua](#)
- [CENTRAL DE ABORDAGEM](#)
- [Transporte para abrigo de morador de Rua internado](#)

# Atestado Enchente nas Ilhas - JUNHO/2025

Segue abaixo link para quando o cidadão solicitar Atestado **DESSA ULTIMA ENCHENTE** , contudo temos algumas observações:

- \* Atestado apenas será valido para quem reside nas ilhas
- \* Só é valido para não comparecimento ao trabalho
- \* Atestado para enchente de **JUNHO**
- \* Quem está disponibilizando o atestado é a **SMAS**, porém a Procempa acabou utilizando o mesmo link que a Defesa Civil usou

Link de acesso <https://atestado-defesacivil.portoalegre.rs.gov.br/>



## ATESTADO

A Secretaria Municipal de Assistência Social de Porto Alegre atesta, conforme autodeclaração prestada por:

Nome do(a) cidadão(ã) [REDACTED]

CPF nº: [REDACTED]

Residente no endereço [REDACTED] Porto Alegre/RS,

que foi afetado(a) pela inundação que atingiu o bairro Arquipélago, em Porto Alegre, em decorrência das chuvas intensas e inundações ocorridas no dia 19 de junho de 2025 e nos dias subsequentes, fato que impossibilitou seu deslocamento para o trabalho.

Este atestado é autodeclaratório e destina-se exclusivamente à comprovação da situação vivida pelo(a) cidadão(ã), para fins de justificativa de ausência ao trabalho ou outras necessidades administrativas.

Porto Alegre/RS, 27 de junho de 2025

**SECRETARIA MUNICIPAL DE ASSISTÊNCIA SOCIAL**

Código validador: 2z5uRtgSZUjITcZ4whlyi7QsMr

Serviços migrados para o  
Turbina em 27/04

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

### Serviço

SMAS - Serviço Especializado em Abordagem Social (pessoas em situação de rua e/ou trabalho infantil)

### 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.

### 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

<b>Prazo em Dias</b>	<b>Secretaria/Órgão</b>
<input type="text" value="4"/>	<input type="text" value="SMAS - Secretaria Municipal de Assistência Social"/>
<b>Descrição da Solicitação</b>	
<input type="text" value="DESCRIÇÃO DA SITUAÇÃO (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)"/>	

**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)

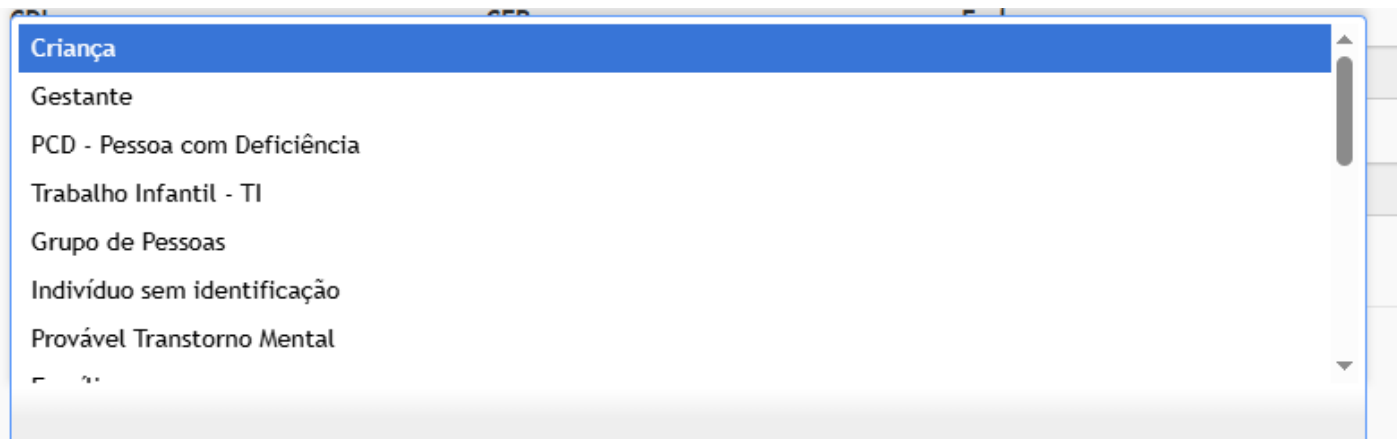
## Endereço

<b>CDL</b>	<b>CEP</b>	<b>Endereço</b>	<b>Número</b>
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<b>Bairro</b>	<b>Município</b>	<b>Estado</b>	<b>Complemento</b>
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<input type="button" value="BUSCAR 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

<b>Característica</b>
<input type="text"/>

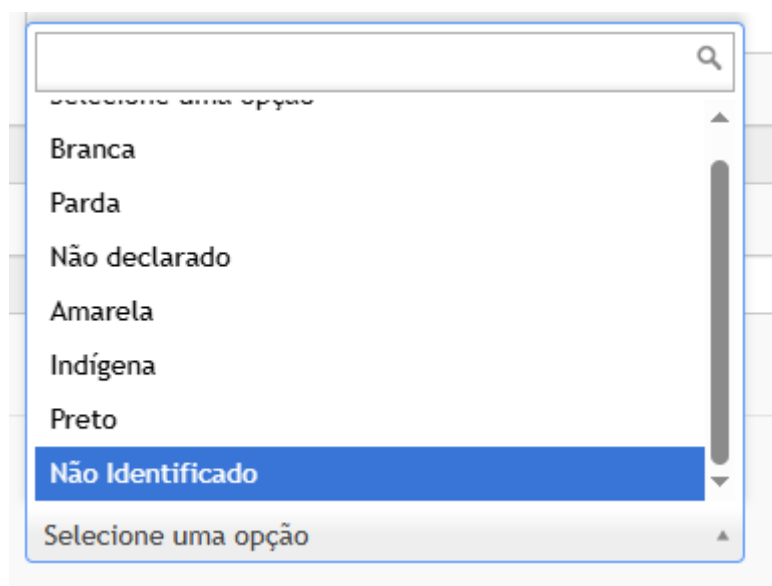
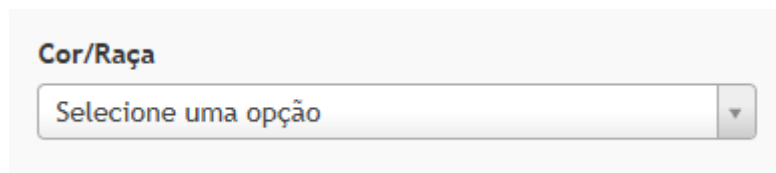


#### Característica

x Gestante x PCD - Pessoa com Deficiência x Indivíduo sem identificação

**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**

Selecione uma opção ▼

Selecione uma opção

Selecione uma opção

Não informado

Outro

Feminino

Masculino

Selecione uma opção ▲

**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).

# SMAS - Informações e Solicitações Diversas

<b>Serviço</b> SMAS - Informações e Solicitações Diversas	<b>Prazo em Dias</b> 30	<b>Secretaria/Orgão</b> SMAS - Secretaria Municipal de Assistência Social	
<b>Descrição do Serviço</b> 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.	<b>Descrição da Solicitação</b> 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.		
<b>CDL</b> <input type="text"/>	<b>CEP</b> <input type="text"/>	<b>Endereço</b> <input type="text"/>	<b>Número</b> <input type="text"/>
<b>Bairro</b> <input type="text"/>	<b>Município</b> <input type="text"/>	<b>Estado</b> <input type="text"/>	<b>Complemento</b> <input type="text"/>
<input type="button" value="BUSCAR ENDEREÇO"/>			

**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 denúncias sobre trabalho infantil, nós abrimos o protocolo "**Serviço especializado em Abordagem Social**".

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

# Script para 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.