

# **CARTA DE SERVIÇOS AO CIDADÃO**

## **SECRETARIA DE DESENVOLVIMENTO SOCIAL E DIREITOS HUMANOS**

## SUMÁRIO

### SERVIÇOS DA SECRETARIA EXECUTIVA DE ASSISTÊNCIA SOCIAL

➤ AUXÍLIO MORADIA.....	03
➤ CADÁSTRO ÚNICO.....	04
➤ CASA DE PASSAGEM.....	05
➤ CASA DE ACOLHIMENTO.....	06
➤ SERVIÇO DE ATENDIMENTO INSTITUCIONAL.....	07
➤ CENTRO POP.....	08
➤ CONSELHO TUTELAR.....	09
➤ CREAS.....	10
➤ CRAS.....	11
➤ ESCRITÓRIO SOCIAL.....	12
➤ JUNTA DE SERVIÇO MILITAR.....	13

### SERVIÇOS DA SECRETARIA EXECUTIVA DE DIREITOS HUMANOS

➤ CIPTEA.....	14
➤ CARTERIA VEM LIVRE ACESSO.....	15
➤ NÚCLEO DE ATENDIMENTO ÀS VÍTIMAS DE VIOLÊNCIA.....	16

### SERVIÇOS DA SECRETARIA EXECUTIVA DE POLÍTICAS SOBRE DROGAS

➤ ESCUTA E ACOLHIMENTO A FAMILIARES E USUÁRIOS DE SUBSTÂNCIAS PSICOATIVAS.....	17
--	----

SETOR	Secretaria Executiva de Assistência Social
NOME DO SERVIÇO	Auxílio Moradia
DESCRIÇÃO DO SERVIÇO	O Auxílio Moradia é um benefício destinado a pessoas em situação de vulnerabilidade social
REQUISITOS	Desapropriação de imóvel por obra pública ou habitação em área de risco e vulnerabilidade socioeconômica
DOCUMENTOS NECESSÁRIOS	RG, CPF, Certidão de Nascimento/Casamento, carteira de trabalho, comprovante de residência ou aluguel e folha resumo do CadÚnico
FORMAS DE ACESSO AO SERVIÇO	Solicitação exclusiva pelo Município (Defesa Civil e Secretaria de Obras)
PRINCIPAIS ETAPAS PARA PROCESSAMENTO DO SERVIÇO	Recepção da solicitação; envio para SDSDH; verificação de orçamento junto a Secretaria da Fazenda; liberação ou negativa da concessão do auxílio
PRAZO MÁXIMO PARA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO	30 dias
LOCAL E FORMA PARA APRESENTAÇÃO DE MANIFESTAÇÕES	Rua Professor José Cândido Pessoa, 1343, Bairro Novo, Olinda - PE. Solicitações realizadas presencialmente
PRIORIDADE DE ATENDIMENTO	Gestantes, PCD, pessoa idosa
PREVISÃO DE TEMPO DE ESPERA PARA ATENDIMENTO	Atendimento imediato, conforme ordem de chegada
MECANISMOS DE COMUNICAÇÃO COM OS USUÁRIOS	Atendimento presencial e comunicado via Portal da Prefeitura
PROCEDIMENTO PARA RECEBER E RESPONDER MANIFESTAÇÕES	Ouvidoria da SDSDH
MECANISMOS DE CONSULTA DO ANDAMENTO DO SERVIÇO	Através do contato com o serviço que solicitou o auxílio (Defesa Civil ou Secretaria de Obras)
LEGISLAÇÃO OU NORMATIVOS	Lei Municipal nº 5476/2005, Art. 2º, inciso I; Decreto Municipal nº 231/2011 e Decreto Municipal nº 43/2018
HORÁRIO	Segunda-feira a Sexta-feira das 08:00 às 13:00
TELEFONE	Não dispõem
E-MAIL	<a href="mailto:auxiliomoradia.desocial@olinda.pe.gov.br">auxiliomoradia.desocial@olinda.pe.gov.br</a>

SETOR	Secretaria Executiva de Assistência Social		
NOME DO SERVIÇO	Cadastro Único		
DESCRIÇÃO DO SERVIÇO	Instrumento de coleta de dados e informações com o objetivo de identificar famílias com perfil para participar de programas sociais		
REQUISITOS	Famílias que vivem com até meio salário mínimo por pessoa podem e devem ser cadastrar. Famílias com renda acima desse valor podem se cadastrar para participar de programas ou serviços específicos		
DOCUMENTOS NECESSÁRIOS	RG, CPF, Certidão de Nascimento/casamento e comprovante de residência		
FORMAS DE ACESSO AO SERVIÇO			Através de uma, das unidades CRAS no Município
PRINCIPAIS ETAPAS PARA PROCESSAMENTO DO SERVIÇO	Cadastramento ou atualização e visita domiciliar (para famílias unipessoais)		
PRAZO MÁXIMO PARA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO	Não se aplica		
LOCAL E FORMA PARA APRESENTAÇÃO DE MANIFESTAÇÕES	Sede do Cadastro Único, situado a Avenida Presidente Getúlio Vargas, 1070, Bairro Novo, Olinda ou em uma das unidades CRAS		
PRIORIDADE DE ATENDIMENTO			Gestantes, PCD, pessoa idosa
PREVISÃO DE TEMPO DE ESPERA PARA ATENDIMENTO	Atendimento imediato, conforme ordem de chegada		
MECANISMOS DE COMUNICAÇÃO COM OS USUÁRIOS	Sede do Cadastro Único, situado a Avenida Presidente Getúlio Vargas, 1070, Bairro Novo, Olinda ou em uma das unidades CRAS		
PROCEDIMENTO PARA RECEBER E RESPONDER MANIFESTAÇÕES	Deforma presencial ou e-mail		
MECANISMOS DE CONSULTA DO ANDAMENTO DO SERVIÇO	Sede do Cadastro Único, situado a Avenida Presidente Getúlio Vargas, 1070, Bairro Novo, Olinda ou em uma das unidades CRAS		
LEGISLAÇÃO OU NORMATIVOS			Lei nº 8742/1993, Art. 6º; Decreto nº 11016/2022; Portaria MDS nº 810/2022
HORÁRIO	Segunda-feira a sexta-feira das 08:00 às 17:00		
TELEFONE	Não possui		
E-MAIL	<a href="mailto:cadunico.desocial@olinda.pe.gov.br">cadunico.desocial@olinda.pe.gov.br</a>		

SETOR	Secretaria Executiva de Assistência Social		
NOME DO SERVIÇO	Casa de Passagem		
DESCRIÇÃO DO SERVIÇO	Serviço que oferece atendimento provisório, imediato, emergencial e excepcional a crianças que se encontram em situação de vulnerabilidade social e/ou em violação de direitos que necessitem de proteção integral.		
REQUISITOS	Crianças com idade de zero a onze anos e onze meses, com vínculo familiar rompido e que demandam de proteção e cuidados do poder público		
DOCUMENTOS NECESSÁRIOS			Não se aplica
FORMAS DE ACESSO AO SERVIÇO			Através do Conselho Tutelar ou da Vara da Criança e Adolescente
PRINCIPAIS ETAPAS PARA PROCESSAMENTO DO SERVIÇO	Ação do Conselho Tutelar que encontra situação de abandono ou grave violação de direitos. Determinação judicial da Vara da Criança e do Adolescente		
PRAZO MÁXIMO PARA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO	Imediato		
LOCAL E FORMA PARA APRESENTAÇÃO DE MANIFESTAÇÕES	Através do Conselho Tutelar ou da Vara da Criança e Adolescente		
PRIORIDADE DE ATENDIMENTO			Crianças em grave risco/ameaça
PREVISÃO DE TEMPO DE ESPERA PARA ATENDIMENTO	Não se aplica		
MECANISMOS DE COMUNICAÇÃO COM OS USUÁRIOS	Não se aplica		
PROCEDIMENTO PARA RECEBER E RESPONDER MANIFESTAÇÕES	Através do Conselho Tutelar ou da Vara da Criança e Adolescente		
MECANISMOS DE CONSULTA DO ANDAMENTO DO SERVIÇO	Através do Conselho Tutelar ou da Vara da Criança e Adolescente		
LEGISLAÇÃO OU NORMATIVOS			Lei nº 8069/1990; Tipificação Nacional dos Serviços Sociassistenciais; Publicação MDS Orientações Técnicas: Serviço de Acolhimento para Crianças e Adolescentes
HORÁRIO	24 horas - regime de plantão		
TELEFONE	Não possui		
E-MAIL	Não possui		

SETOR	Secretaria Executiva de Assistência Social
NOME DO SERVIÇO	Casa de Acolhimento
DESCRIÇÃO DO SERVIÇO	Serviço que oferece atendimento provisório, imediato, emergencial e excepcional a adolescentes que se encontram em situação de vulnerabilidade social e/ou em violação de direitos que necessitem de proteção integral.
REQUISITOS	Adolescente com idade de doze a dezessete anos e onze meses, com vínculo familiar rompido e que demandam de proteção e cuidados do poder público
DOCUMENTOS NECESSÁRIOS	Não se aplica
FORMAS DE ACESSO AO SERVIÇO	Através do Conselho Tutelar ou da Vara da Criança e Adolescente
PRINCIPAIS ETAPAS PARA PROCESSAMENTO DO SERVIÇO	Ação do Conselho Tutelar que encontra situação de abandono ou grave violação de direitos. Determinação judicial da Vara da Criança e do Adolescente
PRAZO MÁXIMO PARA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO	Imediato
LOCAL E FORMA PARA APRESENTAÇÃO DE MANIFESTAÇÕES	Através do Conselho Tutelar ou da Vara da Criança e Adolescente
PRIORIDADE DE ATENDIMENTO	Adolescentes em grave risco/ameaça
PREVISÃO DE TEMPO DE ESPERA PARA ATENDIMENTO	Não se aplica
MECANISMOS DE COMUNICAÇÃO COM OS USUÁRIOS	Não se aplica
PROCEDIMENTO PARA RECEBER E RESPONDER MANIFESTAÇÕES	Através do Conselho Tutelar ou da Vara da Criança e Adolescente
MECANISMOS DE CONSULTA DO ANDAMENTO DO SERVIÇO	Através do Conselho Tutelar ou da Vara da Criança e Adolescente
LEGISLAÇÃO OU NORMATIVOS	Lei nº 8069/1990; Tipificação Nacional dos Serviços Socioassistenciais; Publicação MDS Orientações Técnicas: Serviço de Acolhimento para Crianças e Adolescentes
HORÁRIO	24 horas - regime de plantão
TELEFONE	Não possui
E-MAIL	Não possui

SETOR	Secretaria Executiva de Assistência Social
NOME DO SERVIÇO	Serviço de Atendimento Institucional
DESCRIÇÃO DO SERVIÇO	Serviço que oferece atendimento provisório, imediato, emergencial e excepcional a indivíduos ou famílias que se encontram em situação de vulnerabilidade social e/ou em violação de direitos que necessitem de proteção integral.
REQUISITOS	Indivíduos (a partir de dezoito anos de idade) ou famílias que demandam de proteção e cuidados do poder público por estar em situação de vulnerabilidade social e/ou violação de direitos
DOCUMENTOS NECESSÁRIOS	Não se aplica
FORMAS DE ACESSO AO SERVIÇO	Encaminhamento através da rede socioassistencial (CREAS, Centro POP ou Serviço de Abordagem Social) e demanda espontânea
PRINCIPAIS ETAPAS PARA PROCESSAMENTO DO SERVIÇO	Atendimento inicial, escuta e registro do caso e acolhimento institucional
PRAZO MÁXIMO PARA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO	Imediato
LOCAL E FORMA PARA APRESENTAÇÃO DE MANIFESTAÇÕES	Presencialmente, na Secretaria Executiva de Assistência Social, situada à Av. Presidente Getúlio Vargas, 536, Bairro Novo, Olinda
PRIORIDADE DE ATENDIMENTO	Conforme situação de vulnerabilidade
PREVISÃO DE TEMPO DE ESPERA PARA ATENDIMENTO	Não se aplica
MECANISMOS DE COMUNICAÇÃO COM OS USUÁRIOS	Não se aplica
PROCEDIMENTO PARA RECEBER E RESPONDER MANIFESTAÇÕES	Presencialmente, na Secretaria Executiva de Assistência Social, situada à Av. Presidente Getúlio Vargas, 536, Bairro Novo, Olinda
MECANISMOS DE CONSULTA DO ANDAMENTO DO SERVIÇO	Não se aplica
LEGISLAÇÃO OU NORMATIVOS	Lei nº 8742/1993; Resolução CNAS nº 109/2009; Orientações Técnicas: Serviços de Acolhimento
HORÁRIO	24 horas - regime de plantão
TELEFONE	Não possui
E-MAIL	Não possui

SETOR	Secretaria Executiva de Assistência Social
NOME DO SERVIÇO	Serviço Especializado Para População em Situação de Rua - Centro POP
DESCRIÇÃO DO SERVIÇO	Serviço que oferece atendimento provisório, imediato, emergencial e excepcional a indivíduos ou famílias que utilizam as ruas como espaço de moradia e/ou sobrevivência.
REQUISITOS	Indivíduos (a partir de dezoito anos de idade) ou famílias que estejam em situação de rua e demandam proteção e cuidados do poder público por estar em situação de vulnerabilidade social e/ou violação de direitos
DOCUMENTOS NECESSÁRIOS	Não se aplica
FORMAS DE ACESSO AO SERVIÇO	Acesso presencial pelo próprio usuário ou encaminhamento pelo CREAS ou serviço da abordagem social.
PRINCIPAIS ETAPAS PARA PROCESSAMENTO DO SERVIÇO	Acesso ao serviço, entrevista social e atendimento
PRAZO MÁXIMO PARA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO	Imediato até a capacidade diária de atendimento
LOCAL E FORMA PARA APRESENTAÇÃO DE MANIFESTAÇÕES	Sede do serviço, situada à Avenida Santos Dumont, 166, Varadouro, Olinda.
PRIORIDADE DE ATENDIMENTO	Gestantes, PCD, lactantes e pessoas idosas
PREVISÃO DE TEMPO DE ESPERA PARA ATENDIMENTO	Um dia, caso superada a capacidade de atendimento diária
MECANISMOS DE COMUNICAÇÃO COM OS USUÁRIOS	Não se aplica
PROCEDIMENTO PARA RECEBER E RESPONDER MANIFESTAÇÕES	Sede do serviço, situada à Avenida Santos Dumont, 166, Varadouro, Olinda.
MECANISMOS DE CONSULTA DO ANDAMENTO DO SERVIÇO	Contato via endereço eletrônico: seas.desocial@olinda.pe.gov.br
LEGISLAÇÃO OU NORMATIVOS	Lei nº 8742/1993; Tipificação Nacional de Serviços Socioassistenciais; Decreto nº 4230 de 2009; Decreto nº 4231 de 2009; Resolução CNAS nº 031 de 2013.
HORÁRIO	Segunda-feira a Sexta-feira 08:00 às 16:00
TELEFONE	Não possui
E-MAIL	<a href="mailto:centropopolinda23@gmail.com">centropopolinda23@gmail.com</a>

SETOR	Secretaria Executiva de Assistência Social
NOME DO SERVIÇO	Conselho Tutelar
DESCRIÇÃO DO SERVIÇO	Serviço permanente, autônomo e não jurisdicional que tem como missão zelar pelo cumprimento dos direitos da criança e do adolescente, conforme estabelecido no Estatuto da Criança e do Adolescente (ECA).
REQUISITOS	Crianças e adolescentes, com idade de zero a dezessete anos e onze meses, que estejam em situação de vulnerabilidade social e/ou violação de direitos
DOCUMENTOS NECESSÁRIOS	Não se aplica
FORMAS DE ACESSO AO SERVIÇO	Denúncias podem ser enviadas presencialmente ou por endereço eletrônico
PRINCIPAIS ETAPAS PARA PROCESSAMENTO DO SERVIÇO	Recebimento de demanda, visita ao local onde se encontra a criança ou adolescente e direcionamentos cabíveis
PRAZO MÁXIMO PARA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO	A constatação da demanda é feita de forma imediata
LOCAL E FORMA PARA APRESENTAÇÃO DE MANIFESTAÇÕES	Endereço eletrônico ou Sedes do serviço, situadas; Região 1, Rua Aderito Gomes de Araújo, 82, Peixinhos, Olinda, Região 2, situada à Avenida Sigismundo Gonçalves, 587, Varadouro, Olinda e Região 3, situada à Rua Trinta e Oito, 140, V Etapa, Rio Doce, Olinda.
PRIORIDADE DE ATENDIMENTO	Casos que envolvam risco de vida
PREVISÃO DE TEMPO DE ESPERA PARA ATENDIMENTO	Não se aplica
MECANISMOS DE COMUNICAÇÃO COM OS USUÁRIOS	Não se aplica
PROCEDIMENTO PARA RECEBER E RESPONDER MANIFESTAÇÕES	Endereço eletrônico ou Vara da Criança e Adolescente (quando há situação ajuizada)
MECANISMOS DE CONSULTA DO ANDAMENTO DO SERVIÇO	Endereço eletrônico ou Vara da Criança e Adolescente (quando há situação ajuizada)
LEGISLAÇÃO OU NORMATIVOS	Constituição Federal de 1988, art. 227; Lei 8069/1990 (ECA); Lei 12696/20212 e Resolução do Conanda nº 231/2022
HORÁRIO	Segunda-feira a Sexta-feira 08:00 às 16:00
TELEFONE	Não possui
E-MAIL	<a href="mailto:conselhotutelar1.desocial@olinda.pe.gov.br">conselhotutelar1.desocial@olinda.pe.gov.br</a> ; <a href="mailto:conselhotutelar2.desocial@olinda.pe.gov.br">conselhotutelar2.desocial@olinda.pe.gov.br</a> e <a href="mailto:conselhotutelar3.desocial@olinda.pe.gov.br">conselhotutelar3.desocial@olinda.pe.gov.br</a> .

SETOR	Secretaria Executiva de Assistência Social
NOME DO SERVIÇO	Centro de Referência Especializado em Assistência Social - CREAS
DESCRIÇÃO DO SERVIÇO	Unidade pública municipal, referência para a oferta de trabalho social a famílias e indivíduos em situação de risco pessoal e social, por violação de direitos, que demandam intervenções especializadas no âmbito do SUAS
REQUISITOS	Residir no município de Olinda e estar exposto a uma das situações de risco ou violação de direitos, como violência física, psicológica ou sexual, abandono, trabalho infantil, situação de rua ou afastamento do convívio familiar
DOCUMENTOS NECESSÁRIOS	Não se aplica
FORMAS DE ACESSO AO SERVIÇO	Demanda espontânea ou encaminhamento por outros serviços municipais
PRINCIPAIS ETAPAS PARA PROCESSAMENTO DO SERVIÇO	Acolhida inicial, escuta e estudo do caso, elaboração de plano de acompanhamento, intervenções pertinentes, monitoramento do caso, encerramento e registro.
PRAZO MÁXIMO PARA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO	Sem prazo determinado
LOCAL E FORMA PARA APRESENTAÇÃO DE MANIFESTAÇÕES	Sede do serviço, situada à Rua Manoel Graciliano de Souza, 756, Jardim Atlântico, Olinda.
PRIORIDADE DE ATENDIMENTO	Definida pela <b>urgência da situação de risco ou violação de direitos</b> , envolvendo o tipo de violação, a gravidade, a idade e a situação de risco do indivíduo ou família
PREVISÃO DE TEMPO DE ESPERA PARA ATENDIMENTO	Não se aplica
MECANISMOS DE COMUNICAÇÃO COM OS USUÁRIOS	Presencial ou por endereço eletrônico
PROCEDIMENTO PARA RECEBER E RESPONDER MANIFESTAÇÕES	Sede do serviço, situada à Rua Manoel Graciliano de Souza, 756, Jardim Atlântico, Olinda.
MECANISMOS DE CONSULTA DO ANDAMENTO DO SERVIÇO	Presencial ou por endereço eletrônico
LEGISLAÇÃO OU NORMATIVOS	Lei nº 8742/1993 (LOAS); Lei 12435/2011; Resolução CNAS nº 109/2009 Tipificação Nacional dos Serviços Socioassistenciais
HORÁRIO	Segunda-feira a Sexta-feira 08:00 às 17:00
TELEFONE	Não possui
E-MAIL	<a href="mailto:creas.desocial@olinda.pe.gov.br">creas.desocial@olinda.pe.gov.br</a>

SETOR	Secretaria Executiva de Assistência Social
NOME DO SERVIÇO	Centro de Referência em Assistência Social - CRAS
DESCRIÇÃO DO SERVIÇO	Unidade pública municipal, porta de entrada para os serviços sociais do município. O equipamento oferece serviços, programas e projetos de proteção social básica, visando fortalecer vínculos familiares e comunitários e prevenir situações de risco social
REQUISITOS	Residir no município de Olinda e no território de abrangência da unidade procurada, estar em situação de vulnerabilidade social e estar inserido no Cadastro Único
DOCUMENTOS NECESSÁRIOS	Para inserção ou atualização no Cadastro Único: RG, CPF, comprovante de residência, certidão de nascimento ou casamento
FORMAS DE ACESSO AO SERVIÇO	Demanda espontânea ou encaminhamento por outros serviços municipais
PRINCIPAIS ETAPAS PARA PROCESSAMENTO DO SERVIÇO	Acolhida inicial, avaliação / estudo social, acompanhamento e encaminhamento
PRAZO MÁXIMO PARA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO	Geralmente é imediato, mas os prazos para procedimentos subsequentes, como a inclusão ou atualização do Cadastro Único (CadÚnico) e a aprovação de benefícios, podem variar
LOCAL E FORMA PARA APRESENTAÇÃO DE MANIFESTAÇÕES	Sede do serviço, em uma das dez unidades presentes no Município.
PRIORIDADE DE ATENDIMENTO	Definida pela urgência da situação de vulnerabilidade social do indivíduo ou família
PREVISÃO DE TEMPO DE ESPERA PARA ATENDIMENTO	Não se aplica
MECANISMOS DE COMUNICAÇÃO COM OS USUÁRIOS	Presencial ou por endereço eletrônico
PROCEDIMENTO PARA RECEBER E RESPONDER MANIFESTAÇÕES	Sede do serviço, em uma das unidades
MECANISMOS DE CONSULTA DO ANDAMENTO DO SERVIÇO	Presencial ou por endereço eletrônico
LEGISLAÇÃO OU NORMATIVOS	Lei nº 8742/1993 (LOAS); Lei 12435/2011; Resolução CNAS nº 109/2009 Tipificação Nacional dos Serviços Socioassistenciais
HORÁRIO	Segunda-feira a Sexta-feira 08:00 às 16:00
TELEFONE	Não possui
E-MAIL	<a href="mailto:cras1.desocial@olinda.pe.gov.br">cras1.desocial@olinda.pe.gov.br</a> , <a href="mailto:cras2.desocial@olinda.pe.gov.br">cras2.desocial@olinda.pe.gov.br</a> , <a href="mailto:cras3.desocial@olinda.pe.gov.br">cras3.desocial@olinda.pe.gov.br</a> , <a href="mailto:cras4.desocial@olinda.pe.gov.br">cras4.desocial@olinda.pe.gov.br</a> , <a href="mailto:cras5.desocial@olinda.pe.gov.br">cras5.desocial@olinda.pe.gov.br</a> , <a href="mailto:cras6.desocial@olinda.pe.gov.br">cras6.desocial@olinda.pe.gov.br</a> , <a href="mailto:cras7.desocial@olinda.pe.gov.br">cras7.desocial@olinda.pe.gov.br</a> , <a href="mailto:cras8.desocial@olinda.pe.gov.br">cras8.desocial@olinda.pe.gov.br</a> , <a href="mailto:cras9.desocial@olinda.pe.gov.br">cras9.desocial@olinda.pe.gov.br</a> , <a href="mailto:cras10.desocial@olinda.pe.gov.br">cras10.desocial@olinda.pe.gov.br</a>

SETOR	Secretaria Executiva de Assistência Social
NOME DO SERVIÇO	Escritório Social
DESCRIÇÃO DO SERVIÇO	Serviço voltado para a promoção de Política de Atenção às Pessoas Egressas do Sistema Prisional. Disponibiliza apoio jurídico a quem cumpriu pena e aos seus familiares de forma gratuita e sem agendamento.
REQUISITOS	Residir no município de Olinda e estar em conformidade com as normativas legais
DOCUMENTOS NECESSÁRIOS	RG, CPF, comprovante de residência e documentos relativos ao processo
FORMAS DE ACESSO AO SERVIÇO	Demanda espontânea ou encaminhamento por outros serviços municipais
PRINCIPAIS ETAPAS PARA PROCESSAMENTO DO SERVIÇO	Acolhida inicial, escuta e estudo do caso e orientação jurídica
PRAZO MÁXIMO PARA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO	Não se aplica
LOCAL E FORMA PARA APRESENTAÇÃO DE MANIFESTAÇÕES	Sede do serviço, situada à Rua Professor José Candido Pessoa, 1343, Bairro Novo, Olinda.
PRIORIDADE DE ATENDIMENTO	Gestante, PCD e pessoas idosas
PREVISÃO DE TEMPO DE ESPERA PARA ATENDIMENTO	Não se aplica
MECANISMOS DE COMUNICAÇÃO COM OS USUÁRIOS	Presencial ou por endereço eletrônico
PROCEDIMENTO PARA RECEBER E RESPONDER MANIFESTAÇÕES	Sede do serviço, situada à Rua Professor José Candido Pessoa, 1343, Bairro Novo, Olinda.
MECANISMOS DE CONSULTA DO ANDAMENTO DO SERVIÇO	Presencial ou por endereço eletrônico
LEGISLAÇÃO OU NORMATIVOS	CNJ - Termo de Cooperação Técnica nº 006/2023
HORÁRIO	Segunda-feira a Sexta-feira 08:00 às 17:00
TELEFONE	Não possui
E-MAIL	<a href="mailto:escritoriosocialolinda@gmail.com">escritoriosocialolinda@gmail.com</a>

SETOR	Secretaria Executiva de Assistência Social
NOME DO SERVIÇO	Junta de Serviço Militar
DESCRIÇÃO DO SERVIÇO	Serviço municipal responsável pelo alistamento, retirada de documentos e regularização de situação militar
REQUISITOS	Residir no município de Olinda e buscar o serviço no ano em que completa dezoito anos de idade
DOCUMENTOS NECESSÁRIOS	RG, CPF, comprovante de residência (todos originais)
FORMAS DE ACESSO AO SERVIÇO	Demanda espontânea
PRINCIPAIS ETAPAS PARA PROCESSAMENTO DO SERVIÇO	Cadastramento e espera por dispensa ou alistamento
PRAZO MÁXIMO PARA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO	Imediato
LOCAL E FORMA PARA APRESENTAÇÃO DE MANIFESTAÇÕES	Sede do serviço, situada à Rua Professor José Candido Pessoa, 1343, Bairro Novo, Olinda.
PRIORIDADE DE ATENDIMENTO	Gestante, PCD e pessoas idosas
PREVISÃO DE TEMPO DE ESPERA PARA ATENDIMENTO	Não se aplica
MECANISMOS DE COMUNICAÇÃO COM OS USUÁRIOS	Presencial ou por endereço eletrônico
PROCEDIMENTO PARA RECEBER E RESPONDER MANIFESTAÇÕES	Sede do serviço, situada à Avenida Brasil, 476, Rio Doce, III Etapa, Olinda. (dentro da Vila Olímpica)
MECANISMOS DE CONSULTA DO ANDAMENTO DO SERVIÇO	<a href="http://www.alistamento.eb.mil.br">www.alistamento.eb.mil.br</a>
LEGISLAÇÃO OU NORMATIVOS	Portaria nº 326-DGP/2019; Norma Técnica EB 10R30012 - Aprovada por meio da Portaria nº 155/2016
HORÁRIO	Segunda-feira a Quinta-feira 08:00 às 12:00
TELEFONE	Não possui
E-MAIL	<a href="mailto:067jsm21csm@gmail.com">067jsm21csm@gmail.com</a>

SETOR	Secretaria Executiva de Direitos Humanos
NOME DO SERVIÇO	Carteira de Identificação da Pessoa com transtorno do Espectro Autista - CIPTEA
DESCRIÇÃO DO SERVIÇO	Confecção e emissão de carteira que sinaliza prioridade para atendimento de pessoas com transtorno do espectro autista
REQUISITOS	Residir no Município e ter a documentação completa
DOCUMENTOS NECESSÁRIOS	RG e CPF dos pais/responsáveis e da pessoa com diagnóstico de TEA; uma foto 3x4, comprovante de residência, laudo médico com CID, telefone para contato e fator RH
FORMAS DE ACESSO AO SERVIÇO	Presencialmente ou agendamento através do site: <a href="http://www.olinda.pe.gov.br">www.olinda.pe.gov.br</a>
PRINCIPAIS ETAPAS PARA PROCESSAMENTO DO SERVIÇO	Agendamento ou atendimento presencial, cadastro da demanda e emissão da carteira
PRAZO MÁXIMO PARA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO	60 dias
LOCAL E FORMA PARA APRESENTAÇÃO DE MANIFESTAÇÕES	Avenida Presidente Getúlio Vargas, 536, Bairro Novo, Olinda - atendimento presencial
PRIORIDADE DE ATENDIMENTO	Gestantes, PCD, pessoa idosa
PREVISÃO DE TEMPO DE ESPERA PARA ATENDIMENTO	Atendimento imediato, conforme ordem de chegada
MECANISMOS DE COMUNICAÇÃO COM OS USUÁRIOS	Mensagem de texto via WhatsApp (81 98990-4633)
PROCEDIMENTO PARA RECEBER E RESPONDER MANIFESTAÇÕES	Atendimento presencial ou endereço eletrônico
MECANISMOS DE CONSULTA DO ANDAMENTO DO SERVIÇO	Mensagem de texto via WhatsApp (81 98990-4633) ou endereço eletrônico
LEGISLAÇÃO OU NORMATIVOS	Lei Federal nº 12764/2012
HORÁRIO	Segunda-feira a Sexta-feira das 08:00 às 17:00
TELEFONE	Não dispõem
E-MAIL	<a href="mailto:semdh.desocial@olinda.pe.gov.br">semdh.desocial@olinda.pe.gov.br</a>

SETOR	Secretaria Executiva de Direitos Humanos
NOME DO SERVIÇO	Carteira VEM Livre Acesso
DESCRIÇÃO DO SERVIÇO	Requisição, triagem e envio da solicitação para o sistema do Estado, SEAD, para confecção da carteira de transporte intermunicipal metropolitano
REQUISITOS	Ser morador de Olinda e ser pessoa com necessidades especiais
DOCUMENTOS NECESSÁRIOS	Criança (até 12 anos de idade): laudo médico em formulário padrão, cópia da certidão de nascimento, uma foto 3x4, CPF e documentação do responsável legal. Após os 12 anos de idade, laudo médico em formulário padrão, cópia da certidão de nascimento, uma foto 3x4, CPF e documentação do responsável legal, até os 18 anos.
FORMAS DE ACESSO AO SERVIÇO	Através de uma das unidades do CRAS
PRINCIPAIS ETAPAS PARA PROCESSAMENTO DO SERVIÇO	Atendimento no CRAS, processamento dos dados, agendamento de perícia médica pelo SEAD, após aprovação pela junta médica, confecção do cartão pelo Consórcio Grande Recife
PRAZO MÁXIMO PARA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO	90 dias
LOCAL E FORMA PARA APRESENTAÇÃO DE MANIFESTAÇÕES	Uma das dez unidades do CRAS
PRIORIDADE DE ATENDIMENTO	Gestantes e pessoa idosa
PREVISÃO DE TEMPO DE ESPERA PARA ATENDIMENTO	Atendimento imediato, conforme ordem de chegada
MECANISMOS DE COMUNICAÇÃO COM OS USUÁRIOS	Presencialmente, no CRAS onde foi solicitado o serviço
PROCEDIMENTO PARA RECEBER E RESPONDER MANIFESTAÇÕES	Presencialmente, no CRAS onde foi solicitado o serviço
MECANISMOS DE CONSULTA DO ANDAMENTO DO SERVIÇO	<a href="http://www.consultavemlivreacesso.pe.gov.br">www.consultavemlivreacesso.pe.gov.br</a>
LEGISLAÇÃO OU NORMATIVOS	Lei Estadual nº 14916/2013
HORÁRIO	Segunda-feira a Sexta-feira das 08:00 às 16:00
TELEFONE	Não dispõem
E-MAIL	Não dispõem

SETOR	Secretaria Executiva de Direitos Humanos
NOME DO SERVIÇO	Núcleo de Atendimento às Vítimas de Violência de Olinda - NAVVO
DESCRIÇÃO DO SERVIÇO	Serviço de recepção e averiguação de denúncias relacionadas a violação de direitos, realizando visita domiciliar e acionando os serviços necessários para cessar a violação verificada
REQUISITOS	Ser morador do Município de Olinda e estar em situação de violência e/ou violação de direitos
DOCUMENTOS NECESSÁRIOS	Não se aplica
FORMAS DE ACESSO AO SERVIÇO	Demandas recebidas presencialmente, por endereço eletrônico, Ministério Público e Disque Denúncia
PRINCIPAIS ETAPAS PARA PROCESSAMENTO DO SERVIÇO	Recebimento da demanda, classificação do grau de risco, planejamento da intervenção, visita domiciliar e encaminhamentos cabíveis
PRAZO MÁXIMO PARA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO	Atendimento conforme o grau de risco e quantidade de demanda
LOCAL E FORMA PARA APRESENTAÇÃO DE MANIFESTAÇÕES	Presencialmente, no endereço Avenida Presidente Getúlio Vargas, 536, Bairro Novo, Olinda e por correio eletrônico
PRIORIDADE DE ATENDIMENTO	Vítima com maior risco de morte
PREVISÃO DE TEMPO DE ESPERA PARA ATENDIMENTO	Atendimento por ordem classificação de risco
MECANISMOS DE COMUNICAÇÃO COM OS USUÁRIOS	Não se aplica
PROCEDIMENTO PARA RECEBER E RESPONDER MANIFESTAÇÕES	Presencialmente, no endereço Avenida Presidente Getúlio Vargas, 536, Bairro Novo, Olinda e por correio eletrônico
MECANISMOS DE CONSULTA DO ANDAMENTO DO SERVIÇO	Presencialmente, no endereço Avenida Presidente Getúlio Vargas, 536, Bairro Novo, Olinda e por correio eletrônico
LEGISLAÇÃO OU NORMATIVOS	Lei Municipal nº 6292/2023
HORÁRIO	Segunda-feira a Sexta-Feira das 08:00 às 15:00
TELEFONE	Não possui
E-MAIL	<a href="mailto:atendimentopessoaidosaolinda@gmail.com">atendimentopessoaidosaolinda@gmail.com</a>

SETOR	Secretaria Executiva de Políticas sobre Drogas
NOME DO SERVIÇO	Acolhimento e encaminhamento a usuários de substâncias psicoativas
DESCRIÇÃO DO SERVIÇO	Recebimento de demandas relacionadas a pessoas em uso abusivo de substâncias psicoativas e encaminhamento para tratamento
REQUISITOS	Residir no Município de Olinda
DOCUMENTOS NECESSÁRIOS	Não se aplica
FORMAS DE ACESSO AO SERVIÇO	Demanda espontânea, encaminhamento por outros serviços públicos e busca ativa da equipe técnica
PRINCIPAIS ETAPAS PARA PROCESSAMENTO DO SERVIÇO	Recebimento da demanda, avaliação do caso e encaminhamento para tratamento
PRAZO MÁXIMO PARA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO	15 dias
LOCAL E FORMA PARA APRESENTAÇÃO DE MANIFESTAÇÕES	Presencialmente, no endereço por telefone ou por email
PRIORIDADE DE ATENDIMENTO	Gestantes, PCD, pessoa idosa
PREVISÃO DE TEMPO DE ESPERA PARA ATENDIMENTO	Atendimento imediato, conforme demanda existente
MECANISMOS DE COMUNICAÇÃO COM OS USUÁRIOS	Mensagem de texto via WhatsApp (81 98990-4633) e endereço eletrônico
PROCEDIMENTO PARA RECEBER E RESPONDER MANIFESTAÇÕES	Atendimento presencial ou endereço eletrônico
MECANISMOS DE CONSULTA DO ANDAMENTO DO SERVIÇO	Atendimento presencial ou endereço eletrônico
LEGISLAÇÃO OU NORMATIVOS	Lei nº 11.343/2006 atualizada pela Lei nº 13.840/2019
HORÁRIO	Segunda-feira a Sexta-feira das 08:00 às 16:00
TELEFONE	(81) 98990-4633
E-MAIL	<a href="mailto:linhadocuidadosepod@gmail.com">linhadocuidadosepod@gmail.com</a>