



PREFEITURA MUNICIPAL DE PIRASSOLUNGA

Estado de São Paulo

SECRETARIA MUNICIPAL DE GOVERNO SEÇÃO DE PROCESSAMENTO DE DADOS

TABELA 1

Secretaria: Secretaria Municipal de Promoção Social	Seção/Setor: Secretaria Municipal de Promoção Social				
Serviços oferecidos:	Cestas Básicas	Auxílio Funeral	Visitas domiciliares	Pedido de Emissão de documentos pessoais	Denúncias
Requisito, documentos, formas e informações necessárias para solicitar o serviço:	Após se apresentar a Recepcionista, a mesma após saber o bairro onde mora, informa sobre a documentação necessária para o atendimento. RG, CPF, Comprovante de renda, Comprovante de residência, Certidão de nascimento (filhos)	É solicitado a Declaração de Óbito e documentos do responsável. É feita também uma avaliação da renda per capita, já que não temos ainda a Lei do Benefício Eventual.	São decorrentes de informações de possíveis situações de vulnerabilidade ou quando é solicitado por outro setor.	Se tiver presente pelo menos um documento de identificação e Comprovante de residência.	Geralmente as denúncias são atendidas pelas Assistentes Sociais, salvo algumas situações que acaba a Secretária tendo que agir juntamente com elas.
Principais etapas para processamento do serviço:	Entrevista com a Assistente Social, que dura em torno de + ou - 30 minutos	A Assistente Social vai nas residências para estar averiguando se a situação pontuada na entrevista na Secretaria (caso cesta básica) ou quando solicitada	Entrevista com a Assistente Social. E após solicitação junto ao cartório.	Busca de esclarecimento da denúncia e agir em loco se necessário.	



	<p>O atendimento é contínuo junto as técnicas. Já o fornecimento de cestas básicas pode ser de até 03 meses (1 cesta por mês), em situações de vulnerabilidade é fornecida 1 cesta emergencial.</p>	<p>Imediato</p>	<p>Depende da situação apresentada. Se for emergencial é imediato.</p>	<p>Varia conforme a cidade/município/região/estado que é solicitado tal documento.</p>	<p>Pod</p>
<p>Previsão do prazo máximo para a prestação do serviço:</p>	<p>Entrega de cestas básicas às pessoas autorizadas pela assistente social, mediante o controle de fichas.</p>	<p>É entregue a pessoa solicitante uma guia (1ª via) que deverá ser entregue na funerária parceira (que detém a Ata de Registro de Preços) desta Secretaria</p>	<p>Se for uma situação vulnerável já atendida por outro setor (ex. Saúde) com encaminhamento já é entregue a cesta básica no momento da visita. Se for outra situação tentamos agendar a visita, e no local realizamos a avaliação sócio-econômica e orientações pertinentes</p>	<p>Quando recebido o documento o usuário é informado via telefone.</p>	<p>Após avaliar a veracidade da situação se necessário são realizados os atendimentos previstos nesta secretaria e alguns casos encaminhados a rede socioassistencial do município.</p>
<p>Forma de prestação do serviço:</p>	<p>Diretamente na Secretaria de Promoção Social</p>	<p>Se for uma situação vulnerável já atendida por outro setor (ex. Saúde) com encaminhamento já é entregue a cesta básica no momento da visita. Se for outra situação tentamos agendar a visita, e no local realizamos a avaliação sócio-econômica e orientações pertinentes</p>	<p>Quando recebido o documento o usuário é informado via telefone.</p>	<p>Após avaliar a veracidade da situação se necessário são realizados os atendimentos previstos nesta secretaria e alguns casos encaminhados a rede socioassistencial do município.</p>	<p>Após avaliar a veracidade da situação se necessário são realizados os atendimentos previstos nesta secretaria e alguns casos encaminhados a rede socioassistencial do município.</p>
<p>Locais e formas para o usuário apresentar eventual manifestação sobre a prestação do serviço:</p>	<p>Diretamente na Secretaria de Promoção Social pessoalmente ou pelo telefone 3562-1250</p>				



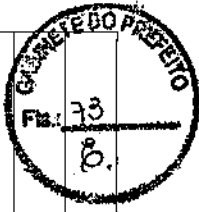
Prioridades de atendimento:	Em caso de vulnerabilidade a entrega é imediata	Imediato	As situações emergenciais seguindo das vulnerabilidades apresentadas/encaaminhadas.	Se for do município é de forma mais rápido já de outros, dependemos de serviços terceirizados.	Depende da veracidade da denúncia.
Previsão de tempo de espera para atendimento:	Depende do número de atendimentos na data e o horário de chegada da pessoa.	É de imediato, por conta da situação.	Por conta da COVID essas visitas estão se tornando pontuais mediante a urgência.	Depende do número de atendimentos na data e o horário de chegada da pessoa.	Depende da situação apresentada.
Mecanismo de comunicação com os usuários:	Através de telefone que é anotado nas fichas e visitas.	Através do telefone.	Presencialmente	Através do telefone.	Visitas e telefones

Procedimentos para receber e responder as manifestações dos usuários:	Diretamente na Secretaria Municipal de Promoção Social				
Mecanismo de consulta, por parte do usuário, a cerca do andamento do serviço solicitado e de eventual manifestação:	Se o usuário tiver mais de uma cesta para retirar, será entregue a ele um papel com as seguintes anotações: dia e mês da retirada da próxima cesta e a necessidade de trazer o RG. E com relação a eventual manifestação é feita diretamente aqui.	Com relação a este serviço, uma vez realizado toda a parte burocrática se finaliza com o sepultamento	Através do telefone ou presencialmente. E se a visita foi solicitada por outro setor (ex. Tributação) o usuário será acionado pelo órgão competente que solicitou tal serviço.	Através de ligações telefônicas.	Através de ligações telefônicas e presencialmente.



TABELA 2 – CONTINUAÇÃO DOS SERVIÇOS PRESTADOS

Secretaria: Secretaria Municipal de Promoção Social	Seção/Setor: Secretaria Municipal de Promoção Social		
Serviços oferecidos:	Liberação do almoço na Cozinha Comunitária	Programa Viva Leite	
Requisito, documentos, formas e informações necessárias para solicitar o serviço:	O interessado deverá ter o Cadastro Único atualizado para avaliação da assistente social	Toda criança tem que ter o Cadastro Único atualizado. A faixa etária deve ser de 06 meses a 05 anos e 11 meses. As pessoas que se enquadram devem procurar a assistente social na Promoção Social.	
Principais etapas para processamento do serviço:	Entrevista presencial para enquadramento do serviço	A entrevista para avaliação das condicionalidades do programa	
Previsão do prazo máximo para a prestação do serviço:	Imediato	24 horas	
Forma de prestação do serviço:	É encaminhado para a Cozinha Comunitária para realizar suas refeições com o custo de R\$ 1,00 (um real)	E encaminhado ao ponto de distribuição pertencente a sua região residencial onde receberá 15 litros de leite mensais para a sua criança	
Locais e formas para o usuário apresentar eventual manifestação sobre a prestação do serviço:	Diretamente na Secretaria Municipal de Promoção Social		
Prioridades de atendimento:	Indivíduos que	Famílias que	



	apresentam vulnerabilidade social comprometendo a segurança alimentar e nutrição.	apresentem per capita de até meio salário mínimo e que possuem crianças na faixa etária de 06 meses a 5 anos e 11 meses.			
Previsão de tempo de espera para atendimento:	Imediato	Imediato			
Mecanismo de comunicação com os usuários:	Presencial	Por telefone, visitas domiciliares e presencial			
Procedimentos para receber e responder as manifestações dos usuários:	No ato do Atendimento	No ato do Atendimento			
Mecanismo de consulta, por parte do usuário, a cerca do andamento do serviço solicitado e de eventual manifestação:	Cadastro Único	Cadastro Único			

