

CARTA DE SERVIÇO AO USUÁRIO

**Secretaria de Família
e Desenvolvimento Social**

2026



**PREFEITURA
RIO GRANDE
DA SERRA**



CARTA DE SERVIÇOS AO USUÁRIO SECRETARIA DE FAMÍLIA E DESENVOLVIMENTO SOCIAL

Tem como atribuição a gestão da Política de Assistência Social, em consonância com as diretrizes do Sistema Único de Assistência Social – SUAS no município.

De acordo com a Lei Orgânica da Assistência Social - LOAS - Lei nº 8.742/93, em seu artigo 1º, destaca que a Assistência Social é direito do cidadão e dever do Estado, sendo uma Política de Seguridade Social, que provê a proteção social prestada a quem dela necessitar, independente de contribuição à seguridade social, realizada através de um conjunto integrado de ações de iniciativa pública e da sociedade, para garantir o atendimento às necessidades básicas da população.

A gestão das ações na área de assistência social é organizada sob a forma de sistema descentralizado e participativo, denominado Sistema Único de Assistência Social – SUAS, é integrado pelos entes federativos, pelos respectivos conselhos de assistência social e pelas entidades e organizações de assistência social abrangida pela Lei Federal nº. 8.742, de 1993.

Em Rio Grande da Serra, a Lei Municipal nº 2.594 de 15 de agosto de 2024, regulamenta a Lei Orgânica da Assistência Social – LOAS, no âmbito do Município e determina a sua atuação de forma articulada com as esferas federal e estadual, observadas as normas gerais do SUAS, cabendo-lhe coordenar e executar os serviços, programas, projetos e benefícios socioassistenciais em seu âmbito.



PREFEITURA
RIO GRANDE
DA SERRA

CARTA DE SERVIÇO AO USUÁRIO 2026

A Secretaria de Família e Desenvolvimento Social localiza-se na Rua do Progresso, nº 700, Centro, Rio Grande da Serra- SP.

E-mail: scas@riograndedaserra.sp.gov.br

Horário: De segunda-feira a sexta-feira (exceto feriados), das 08:00 horas às 17:00 horas.

Manifestação do usuário:

Telefone da Secretaria: (11) 2770-3000 - ramal 1015.

Telefone da Ouvidoria: (11) 2770-0212

Sendo ofertado nesta, os serviços de:

SOLICITAÇÃO DE PEDIDOS DE GRATUIDADE: Entrega, preenchimento e orientação referente a formulários de solicitação de pedido de gratuidade nos serviços de cartório (emissão de certidões), para isenção na taxa de emissão do RG e carteiras de vale transporte.

Público-Alvo: Pessoas que se encontram em situação de vulnerabilidade social e econômica, que sejam munícipes de Rio Grande da Serra.

Requisitos necessários: Apresentar carteira de identidade, CPF e comprovante de endereço.

Etapas do Processo: O atendimento inicial é realizado pela recepção da secretaria, por ordem de chegada e direcionado para o atendimento adequado de chegada.

Prazo para prestação do serviço: Imediato.

Acesso ao Serviço: Na Secretaria de Família e Desenvolvimento Social.

Taxa: Gratuita.

Previsão de atendimento: Atendimento será oferecido na hora que o munícipe chegar, por demanda espontânea.



Prioridade de atendimento: De acordo com a Lei 10.048, de 08/11/2000 – atendimento prioritário às pessoas com deficiência, os idosos com idade igual ou superior a 60 (sessenta), as gestantes, as lactantes, as pessoas com criança de colo e os obesos.

Andamento: De acordo com a demanda.

CARTEIRA DO IDOSO (MUNICIPAL): Emissão de documento que garante à pessoa idosa, ou seja, com mais de 65 anos, acesso a passagens de ônibus municipais.

Público-Alvo: Para todos que necessitarem da Política de Assistência, ou seja, toda família, indivíduo ou comunidade, sendo necessário ser munícipe de Rio Grande da Serra.

Requisitos necessários: Apresentar carteira de identidade (RG), CPF, comprovante de endereço e foto 3X4.

Etapas do Processo: O atendimento inicial é realizado pela recepção da secretaria, por ordem de chegada e direcionado para o atendimento adequado de chegada.

Prazo para prestação do serviço: O prazo de entrega da carteira de idoso é de 30 dias úteis, após a solicitação.

Acesso ao Serviço: Na Secretaria de Família e Desenvolvimento Social.

Taxa: Gratuita.

Previsão de atendimento: Atendimento será oferecido na hora que o munícipe chegar, por demanda espontânea.

Prioridade de atendimento: De acordo com a Lei 10.048, de 08/11/2000 – atendimento prioritário às pessoas com deficiência, os idosos com idade igual ou superior a 60 (sessenta), as gestantes, as lactantes, as pessoas com criança de colo e os obesos.

Andamento: De acordo com a demanda.



CARTEIRA DE AUTISTA: Solicitação e emissão da Carteira de Identificação da Pessoa com Transtorno do Espectro Autista (CIPTEA). O documento facilita a identificação e a prioridade no atendimento em serviços públicos e privados, em especial nas áreas de saúde, educação e assistência social;

Público-Alvo: Para todos que necessitem da Política de Assistência, ou seja, toda família, indivíduo ou comunidade, sendo necessário ser munícipe de Rio Grande da Serra.

Requisitos necessários: Apresentar carteira de identidade (RG), CPF, comprovante de endereço, foto 3X4, relatório médico com o CID, tipo sanguíneo (comprovante em exame ou carteirinha de vacinação) e o RG do responsável (para maiores de 18 anos de idade).

Etapas do Processo: O atendimento inicial é realizado pela recepção da secretaria, por ordem de chegada e direcionado para o atendimento adequado de chegada.

Prazo para prestação do serviço: O prazo de entrega da carteira de autista é de 30 dias úteis, após a solicitação.

Acesso ao Serviço: Na Secretaria de Família e Desenvolvimento Social.

Taxa: Gratuita.

Previsão de atendimento: Atendimento será oferecido na hora que o munícipe chegar, por demanda espontânea.

Prioridade de atendimento: De acordo com a Lei 10.048, de 08/11/2000 – atendimento prioritário às pessoas com deficiência, os idosos com idade igual ou superior a 60 (sessenta), as gestantes, as lactantes, as pessoas com criança de colo e os obesos.

Andamento: De acordo com a demanda.

O **Sistema Único de Assistência Social** no Município de Rio Grande da Serra organiza-se da seguinte forma:

I – Proteção Social Básica: Conjunto de serviços, programas, projetos e benefícios da assistência social que tem como objetivo prevenir situações de vulnerabilidade e risco social, promovendo o



desenvolvimento de potencialidades, fortalecendo os vínculos familiares e comunitários, e estimulando a autonomia e a participação social.

II – Proteção Social Especial: Conjunto de serviços, programas e projetos voltados para a reconstrução de vínculos familiares e comunitários, a defesa de direitos, o fortalecimento das potencialidades e a proteção de famílias e indivíduos em situações de violação de direitos, visando à superação de situações de fragilidade social e pessoal, sendo esta subdividida em **Média Complexidade** e **Alta Complexidade**.

PROTEÇÃO SOCIAL BÁSICA

Centro de Referência de Assistência Social – CRAS

O CRAS é considerado a porta de entrada da Assistência Social. É um local público, localizado prioritariamente em áreas de maior vulnerabilidade social, no qual são ofertados os serviços de Assistência Social, com o objetivo de fortalecer a convivência com a família e com a comunidade.

Promove a organização e articulação das unidades da rede socioassistencial e de outras políticas. Assim, possibilita o acesso da população aos serviços, benefícios e projetos de assistência social, se tornando uma referência para a população local e para os serviços setoriais. Os cidadãos também são orientados sobre os benefícios assistenciais e podem ser inscritos no Cadastro Único para Programas Sociais.

Endereço: Rua Aurelio de Figueiredo, nº 500 – Vila Figueiredo, Rio Grande da Serra.

Horário: De segunda-feira a sexta-feira (exceto feriados), das 08:00 horas às 17:00 horas.

Manifestação do usuário:

Telefone do CRAS: (11) 2770- 0154



WhatsApp: (11) 96334-8769

Telefone da Ouvidoria: (11) 2770-0212

SERVIÇO DE PROTEÇÃO E ATENDIMENTO INTEGRAL À FAMÍLIA – PAIF:

É um serviço ofertado em todos os Centros de Referência da Assistência Social (CRAS) e tem como objetivo apoiar as famílias, prevenindo a ruptura de laços, promovendo o acesso a direitos e contribuindo para a melhoria da qualidade de vida. Podem ser atendidas pelo PAIF as famílias em situação de vulnerabilidade social. Têm prioridade no atendimento os beneficiários, que atendem aos requisitos para participação em programas de transferência de renda e benefícios assistenciais, além de pessoas com deficiência e/ou idosos, que enfrentam condições de fragilidade;

Público-Alvo: Para todos que necessitarem da Política de Assistência, ou seja, toda família, indivíduo ou comunidade, sendo necessário ser munícipe de Rio Grande da Serra.

Requisitos necessários: Comparecer ao CRAS, apresentar comprovante de endereço e documentação pessoal de todos os integrantes da família, receber atendimento e orientação da equipe técnica do equipamento e participar das atividades.

Etapas do Processo: O atendimento inicial é realizado pela recepção do CRAS, por ordem de chegada e direcionado para o atendimento adequado, de acordo com a demanda apresentada.

Prazo para prestação do serviço: Sem prazo determinado, a depender da demanda apresentada pelo munícipe e da avaliação técnica.

Acesso ao Serviço: No CRAS.

Taxa: Gratuita.

Previsão de atendimento: O atendimento será oferecido na hora que o munícipe chegar no CRAS, por demanda espontânea, se necessário agendamento, será realizado para o dia mais próximo disponível para atendimento do técnico.

Prioridade de atendimento: De acordo com a Lei 10.048, de 08/11/2000 – atendimento prioritário às pessoas com deficiência, os idosos com idade igual ou superior a 60 (sessenta), as gestantes, as lactantes, as pessoas com criança de colo e os obesos.



Andamento: De acordo com a demanda.

Benefícios Eventuais: Dentre os benefícios eventuais ofertados às famílias no CRAS, está o auxílio funeral, aluguel social, cesta básica, vale foto e vale transporte.

Publico Alvo: Para todos que necessitarem da Política de Assistência, ou seja, toda família, indivíduo ou comunidade, sendo necessário ser munícipe de Rio Grande da Serra.

Requisitos necessários: Apresentar documentos, comprovante de endereço e documentos pessoal de todos os integrantes da família, receber atendimento e orientação da equipe técnica do equipamento e participar das atividades propostas.

Etapas do Processo: O atendimento inicial é realizado pela recepção, por ordem de chegada e direcionado para o atendimento adequado de chegada.

Prazo para prestação do serviço: Sem prazo determinado, a depender da demanda apresentada pelo munícipe e da avaliação técnica.

Acesso ao Serviço: No CRAS.

Taxa: Gratuita.

Previsão de atendimento: Atendimento será oferecido na hora que o munícipe chegar no CRAS, por demanda espontânea, se necessário agendamento, será realizado para o dia mais próximo disponível para atendimento do técnico.

Prioridade de atendimento: De acordo com a Lei 10.048 de 08/11/2000 – atendimento prioritário às pessoas com deficiência, os idosos com idade igual ou superior a 60 (sessenta), as gestantes, as lactantes, as pessoas com criança de colo e os obesos.

Andamento: De acordo com a demanda.

Grupo de Orientação (às quartas-feiras): Grupo voltado para sanar as dúvidas de famílias, que buscam atendimentos no CRAS, referente ao INSS e orientações para dar entrada em serviços de aposentadoria.



Público-alvo: Para todos que necessitarem da Política de Assistência, ou seja, toda família, indivíduo ou comunidade, sendo necessário ser munícipe de Rio Grande da Serra.

Requisitos necessários: Apresentar comprovante de endereço e documentos pessoais de todos os integrantes da família, receber atendimento e orientação da equipe técnica do equipamento, além de participar das atividades propostas.

Etapas do Processo: O atendimento inicial é realizado pela recepção, por ordem de chegada e direcionado para o atendimento adequado de chegada.

Prazo para prestação do serviço: Sem prazo determinado, a depender da demanda apresentada pelo munícipe e da avaliação técnica.

Acesso ao Serviço: No CRAS.

Taxa: Gratuita.

Previsão de atendimento: Atendimento será oferecido toda quarta-feira, às 11:00 horas.

Prioridade de atendimento: De acordo com a Lei 10.048, de 08/11/2000 – atendimento prioritário às pessoas com deficiência, os idosos com idade igual ou superior a 60 (sessenta), as gestantes, as lactantes, as pessoas com criança de colo e os obesos.

Andamento: De acordo com a demanda.

Grupo de Acolhida PAIF (quinzenalmente, às sextas-feiras):

Grupo voltado para sanar as dúvidas de famílias, que buscam atendimentos no CRAS, referente às condicionalidades dos benefícios eventuais, os serviços ofertados pela rede socioassistencial e a importância do Cadastro Único.

Público-alvo: Para todos que necessitarem da Política de Assistência, ou seja, toda família, indivíduo ou comunidade, sendo necessário ser munícipe de Rio Grande da Serra.

Requisitos necessários: Apresentar comprovante de endereço e documentos pessoais de todos os integrantes da família, receber atendimento e orientação da equipe técnica do equipamento, além de participar das atividades propostas.



Etapas do Processo: O atendimento inicial é realizado pela recepção, por ordem de chegada e direcionado para o atendimento adequado de chegada.

Prazo para prestação do serviço: Sem prazo determinado, a depender da demanda apresentada pelo munícipe e da avaliação técnica.

Acesso ao Serviço: No CRAS.

Taxa: Gratuita.

Previsão de atendimento: Atendimento será oferecido toda quarta-feira, às 11:00 horas.

Prioridade de atendimento: De acordo com a Lei 10.048, de 08/11/2000 – atendimento prioritário às pessoas com deficiência, os idosos com idade igual ou superior a 60 (sessenta), as gestantes, as lactantes, as pessoas com criança de colo e os obesos.

Andamento: De acordo com a demanda.

CADASTRO ÚNICO: O Cadastro Único é um instrumento do governo federal, que registra as informações socioeconômicas de famílias de baixa renda, com o objetivo de identificar suas necessidades e possibilitar o acesso a programas e benefícios sociais, como: o Bolsa Família e o Auxílio Brasil, a partir da coleta de dados sobre a composição familiar, renda, condições de moradia, educação e saúde.

Público-Alvo: Famílias residentes na cidade de Rio Grande da Serra, com renda mensal de até meio salário-mínimo, por pessoa.

Requisitos necessários: O cadastro é da família, a pessoa responsável, por responder à entrevista deve ter idade igual ou superior a 16 anos, preferencialmente mulher e deverá apresentar os seguintes documentos: Documento de identificação com foto, CPF ou título de eleitor, comprovante de residência com CEP (para confirmar que reside na cidade de Rio Grande da Serra), preferencialmente, a conta de luz, sendo a mais recente possível. Para os demais integrantes da família, o responsável pela entrevista deverá apresentar um desses documentos: RG, CPF/MF, Carteira de Trabalho, Título de eleitor, certidão de nascimento ou



casamento, Declaração de matrícula de todos as crianças/adolescentes, que estudam (caso haja).

Etapas do Processo: Agendamento, comparecimento no dia e hora agendado para entrevista com os documentos em mãos, realizar a entrevista e aguardar liberação pelo Governo Federal.

Prazo para prestação do serviço: Sem prazo determinado.

Acesso ao Serviço: No CRAS.

Taxa: Gratuita.

Previsão de atendimento: Atendimento será oferecido na hora que o munícipe chegar no CRAS, mediante agendamento da agenda do CadÚnico.

Prioridade de atendimento: De acordo com a Lei 10.048. de 08/11/2000 – atendimento prioritário às pessoas com deficiência, os idosos com idade igual ou superior a 60 (sessenta), as gestantes, as lactantes, as pessoas com criança de colo e os obesos.

Andamento: De acordo com a demanda.

PROTEÇÃO SOCIAL ESPECIAL

CENTRO DE REFERÊNCIA ESPECIALIZADO DE ASSISTÊNCIA SOCIAL – CREAS

O Centro de Referência Especializado de Assistência Social – CREAS é uma unidade pública da política de Assistência Social onde são atendidas famílias e pessoas que estão em situação de risco social ou tiveram seus direitos violados.

Público-Alvo: Indivíduo ou algum membro da família que vivenciou ou presenciou, discriminação pela raça/etnia ou orientação sexual, situação de trabalho infantil, situação de violência, abandono ou negligência com crianças, adolescentes, pessoas adultas, principalmente com dependência do apoio de cuidadores, como idosos ou com deficiência, adolescentes em cumprimento de medidas socioeducativas.



PREFEITURA
RIO GRANDE
DA SERRA

CARTA DE SERVIÇO AO USUÁRIO 2026

Endereço: Rua José Maria Figueiredo, nº 575 – Vila Figueiredo, Rio Grande da Serra- SP.

Horário: De segunda-feira a sexta-feira (exceto feriados), das 08:00 horas às 17:00 horas.

Manifestação do usuário:

Telefone do CREAS: 11 2770-0153

WhatsApp: (11) 96334-7628

Telefone da Ouvidoria: 11 2770-0212

**SERVIÇO DE PROTEÇÃO E ATENDIMENTO ESPECIALIZADO
FAMÍLIAS E INDIVÍDUOS- PAEFI:**

É um serviço voltado para famílias e pessoas que estão em situação de risco social ou tiveram seus direitos violados. Oferece apoio, orientação e acompanhamento para a superação dessas situações, por meio da promoção de direitos, da preservação e do fortalecimento das relações familiares e sociais.

Público Alvo: Indivíduo ou algum membro da família que vivenciou ou presenciou, discriminação pela raça/etnia ou orientação sexual, situação de trabalho infantil, situação de violência, abandono ou negligência com crianças, adolescentes, pessoas adultas, principalmente com dependência do apoio de cuidadores, como idosos ou com deficiência, adolescentes em cumprimento de medidas socioeducativas.

Requisitos necessários: Apresentar comprovante de endereço e documentos pessoal de todos os integrantes da família, receber atendimento e orientação da equipe técnica do equipamento e participar das atividades propostas.

Etapas do Processo: O atendimento inicial é realizado pela recepção, por ordem de chegada e direcionado para o atendimento adequado, de acordo com a demanda apresentada.

Prazo para prestação do serviço: De acordo com a avaliação técnica para o caso.

Acesso ao Serviço: Demanda espontânea, encaminhamento de serviços de rede socioassistencial, CRAS, SCFV, Conselho Tutelar, Saúde, Ministério Público, Tribunal de Justiça, Disque 100, entre outros.



Taxa: Gratuita.

Previsão de atendimento: Atendimento será oferecido na hora que o munícipe chegar no CREAS, por demanda espontânea, se necessário agendamento, será realizado para o dia mais próximo disponível para atendimento do técnico.

Prioridade de atendimento: De acordo com a Lei 10.048, de 08/11/2000 – atendimento prioritário às pessoas com deficiência, os idosos com idade igual ou superior a 60 (sessenta), as gestantes, as lactantes, as pessoas com criança de colo e os obesos.

Andamento: De acordo com a demanda.

GRUPO DE TRABALHO COM PESSOAS EM SITUAÇÃO DE

RUA: Com intuito de atender pessoas, que utilizam as ruas como espaço de moradia e/ou sobrevivência. Assegura atendimento e atividades direcionadas para o desenvolvimento de sociabilidades, na perspectiva de fortalecimento de vínculos interpessoais e/ou familiares, que oportunizem a construção de novos projetos de vida.

Público-Alvo: Indivíduo em situação de rua.

Requisitos necessários: Estar em situação de rua.

Etapas do Processo: O atendimento inicial é realizado pela recepção, por ordem de chegada e direcionado para o atendimento adequado, de acordo com a demanda apresentada.

Prazo para prestação do serviço: De acordo com a avaliação técnica para o caso.

Acesso ao Serviço: Demanda espontânea.

Taxa: Gratuita.

Previsão de atendimento: Atendimento será oferecido na hora que o munícipe chegar no CREAS, por demanda espontânea, se necessário agendamento, será realizado para o dia mais próximo disponível para atendimento do técnico.

Prioridade de atendimento: De acordo com a Lei 10.048, de 08/11/2000 – atendimento prioritário às pessoas com deficiência, os idosos com idade igual ou superior a 60 (sessenta), as gestantes, as lactantes, as pessoas com criança de colo e os obesos.

Andamento: De acordo com a demanda.



GRUPO DE TRABALHO SOBRE VIOLÊNCIA CONTRA

MULHERES: Com objetivo de estruturar a rede de atendimento às mulheres em situação de violência, em uma ação intersetorial que atua simultaneamente para atender de forma objetiva as mulheres que procuram o atendimento.

Público-Alvo: Mulheres em situação de violência (física, sexual, psicológica, patrimonial ou moral).

Requisitos necessários: Apresentar comprovante de endereço e documentos pessoal de todos os integrantes da família, receber atendimento e orientação da equipe técnica do equipamento e participar das atividades propostas.

Etapas do Processo: O atendimento inicial é realizado pela recepção, por ordem de chegada e direcionado para o atendimento adequado, de acordo com a demanda apresentada.

Prazo para prestação do serviço: De acordo com a avaliação técnica para o caso.

Acesso ao Serviço: Demanda espontânea, encaminhamento de serviços de rede socioassistencial, CRAS, SCFV, Conselho Tutelar, Saúde, Ministério Público, Tribunal de Justiça, Disque 100, dentre outros.

Taxa: Gratuita.

Previsão de atendimento: Atendimento será oferecido na hora que a munícipe chegar no CREAS, por demanda espontânea, se necessário agendamento, será realizado para o dia mais próximo disponível para atendimento do técnico.

Prioridade de atendimento: De acordo com a Lei 10.048, de 08/11/2000 – atendimento prioritário às pessoas com deficiência, os idosos com idade igual ou superior a 60 (sessenta), as gestantes, as lactantes, as pessoas com criança de colo e os obesos.

Andamento: De acordo com a demanda.

MEDIDA SOCIOEDUCATIVA DE LIBERDADE ASSISTIDA: Tem por finalidade prover atenção socioassistencial e o acompanhamento de adolescentes e jovens, em cumprimento de medidas socioeducativas em meio aberto, de Liberdade Assistida



e/ou Prestação de Serviços à Comunidade, determinadas judicialmente.

Público-Alvo: Adolescentes e jovens, entre 12 a 21 anos incompletos, residente no município de Rio Grande da Serra, com determinação judicial para cumprimento de medida socioeducativa.

Requisitos necessários: Após sentença judicial, apresentar comprovante de endereço e documentos pessoais, receber atendimento e orientação da equipe técnica do equipamento e participar das atividades propostas.

Etapas do Processo: O atendimento inicial, após sentença judicial, é realizado pela recepção, por ordem de chegada e direcionado para o atendimento adequado, de acordo com a demanda apresentada.

Prazo para prestação do serviço: De acordo com a sentença judicial, imediatamente.

Acesso ao Serviço: Demanda encaminhada pelo Poder Judiciário da Comarca.

Taxa: Gratuita.

Previsão de atendimento: Atendimento será oferecido na hora que o munícipe chegar no CREAS, por demanda espontânea, se necessário agendamento, será realizado para o dia mais próximo disponível para atendimento do técnico.

Prioridade de atendimento: De acordo com a Lei 10.048, de 08/11/2000 – atendimento prioritário às pessoas com deficiência, os idosos com idade igual ou superior a 60 (sessenta), as gestantes, as lactantes, as pessoas com criança de colo e os obesos.

Andamento: De acordo com a demanda.

SERVIÇO DE ACOLHIMENTO INSTITUCIONAL PARA CRIANÇAS E ADOLESCENTES – SAICA:

É um acolhimento provisório e excepcional para crianças e adolescentes, sob medida de proteção e em situação de risco pessoal e social, cujas famílias ou responsáveis se encontram temporariamente impossibilitados de cumprir suas funções de cuidado e proteção.



PREFEITURA
RIO GRANDE
DA SERRA

CARTA DE SERVIÇO AO USUÁRIO 2026

Público Alvo: Crianças e adolescentes, de 0 a 18 anos incompletos, de ambos os sexos, afastado do convívio familiar por negligência, violências, abandono e vínculos rompidos, seja por determinação judicial ou por requisição do Conselho Tutelar.

Requisitos necessários: Por determinação judicial ou por requisição do Conselho Tutelar.

Etapas do Processo: De acordo com o Poder Judiciário.

Prazo para Prestação do Serviço: Imediato.

Acesso ao Serviço: Conforme determinação judicial ou Conselho Tutelar.

Taxa: Gratuito.

Previsão de Atendimento: Imediato, a partir da determinação Judicial.

Prioridade de Atendimento: Não se aplica.

Endereço de Atendimento: Para garantir o sigilo e proteção do público atendido no SAICA, segue contato para mais informações e/ou orientações:

CREAS – Rua José Maria Figueiredo, nº 575, Vila Figueiredo, Rio Grande da Serra.

Horário: Como possui atendimento específico e contínuo, em período integral para os acolhidos, não é aberto ao público em geral, só com autorização judicial.

Andamento: Não se aplica.

Manifestação do usuário:

Telefone da Secretaria: 11 2770-3000 - ramal 1015.

Telefone da Ouvidoria : 11 2770-0212

CONSELHO TUTELAR – CT: O Conselho Tutelar- “CT” é um órgão permanente e autônomo, não jurisdicional, encarregado pela sociedade de zelar pelo cumprimento dos direitos da criança e do adolescente, criado pela Lei nº 8.069, de 13 de julho de 1990.

Público alvo: Crianças e adolescentes de 0 a 18 anos incompletos.



PREFEITURA
RIO GRANDE
DA SERRA

CARTA DE SERVIÇO AO USUÁRIO 2026

Requisitos necessários: Situações relacionadas às crianças e adolescentes, em situações que envolvam risco pessoal e social por violação de direitos, como: violência doméstica, trabalho infantil, violência sexual, abandono, negligência, dentre outros.

Etapas do processo: Comparecer a sede.

Prazo para a prestação do serviço: Conforme avaliação dos conselheiros tutelares.

Acesso ao Serviço: Rua Prefeito Carlos José Carlson, nº 347, Centro, Rio Grande da Serra – Telefone: (11) 2770-0155. WhatsApp: (11) 96335-0465

Taxa: Gratuito.

Previsão de Atendimento: Conforme avaliação dos Conselheiros Tutelares.

Horário de Atendimento: De segunda-feira, terça-feira, quinta-feira e sexta-feira, das 08:00 as 17:00 horas.