



### SERVIÇOS OFERECIDOS:

**PRAIA ACESSÍVEL:** Programa municipalizado, onde o usuário se dirigirá espontaneamente até a base do programa, que fica na praia do Centro em Caraguatatuba/SP, localizado na AV. Arthur Costa Filho sem Número, ao lado da Praça da Cultura, com a intenção de proporcionar o acesso da pessoa com deficiência e/ou idosa no mar e usufruto das atividades oferecidas no local do projeto. Sendo elas: vôlei adaptado, handbike, bike Tandem (bicicleta dupla, para deficiente visual), caiaque adaptado, "stand up", damas, xadrez, frescobol, vôlei adaptado, dominó, jogos carteados, roda de capoeira e danças.

### Requisitos, documentos, forma e informações necessárias para acessar o serviço;

- a) **Requisitos:** Serviço voltado exclusivamente à Pessoa Idosa e/ou Pessoa com Deficiência;
- b) **Documentos:** RG ou documento de Identificação com foto.
- c) **Forma:** Demanda espontânea.
- d) **Informações necessárias para acessar o serviço:** Na Secretaria Municipal dos Direitos da Pessoa com Deficiência e do Idoso (SEPEDI), telefone (12) 3886-3050, localizada na Av. Jorge Burihan, nº 10 – Jd. Jaqueira – CEP 11.674-365 - Caraguatatuba – SP, ou na base do Programa Praia Acessível na AV. Arthur Costa Filho sem Número, ao lado da Praça da Cultura, sextas-feiras, sábados, domingos e feriados, das 8h30min às 16h30min.
- e) **Prazo máximo para a Prestação do Serviço:** Imediato;
- f) **Forma de prestação do serviço:** Todas as sextas, sábados, domingos e feriados, das 8h30min às 16h30min, na praia do Centro de Caraguatatuba, localizada na AV. Arthur Costa Filho sem Número, ao lado da Praça da Cultura, o usuário se dirigirá espontaneamente no local do programa e será recepcionado por um professor, onde é feita uma anamnese para entender o grau de sua deficiência ou sua dificuldade, em seguida as atividades são apresentadas para o usuário, que escolhe o que gostaria de fazer.
- g) **Locais e formas para o usuário apresentar eventual manifestação sobre o serviço:** As manifestações poderão ser realizadas por escrito diretamente na SEPEDI, sendo que o serviço poderá ser avaliado por meio da pesquisa de satisfação também disponível na



# PREFEITURA MUNICIPAL DA ESTÂNCIA BALNEÁRIA DE CARAGUATATUBA

ESTADO DE SÃO PAULO

SECRETARIA MUNICIPAL DOS DIREITOS DA PESSOA COM DEFICIÊNCIA E DO IDOSO

---

SEPEDI. No caso de não atendimento da manifestação do usuário pela Secretaria, poderá ser feita a manifestação por meio da Ouvidoria Municipal (via site da Prefeitura Municipal da Estância Balneária de Caraguatatuba ou pessoalmente no endereço sito à Rua José Damazo dos Santos, n.º 39 – Centro) ou ainda por email: [ouvidoria@caraguatatuba.sp.gov.br](mailto:ouvidoria@caraguatatuba.sp.gov.br).

## **Compromissos e padrões de qualidade do atendimento do programa: PRAIA ACESSÍVEL:**

- a) Prioridades de atendimento: Todos os usuários atendidos na SEPEDI são prioritários, respeita-se a ordem de chegada.
- b) Previsão do tempo de espera para o atendimento: Atendimento imediato.
- c) Mecanismos de comunicação com os usuários: pessoalmente na SEPEDI, e-mail, telefone, internet, site, correspondências via Correios com aviso de recebimento (AR).
- d) Procedimentos para receber e responder as manifestações dos usuários: ocorrem no momento do atendimento ou nas manifestações por escrito no prazo máximo de 30 (trinta) dias.
- e) Mecanismos de consulta acerca do andamento do serviço solicitado: Por contato telefônico, e-mail ou comparecimento na SEPEDI.

## **SERVIÇOS OFERECIDOS:**

**PRAÇA SENSORIAL:** Programa municipalizado, onde o usuário se dirigirá espontaneamente até a praça sensorial, localizado na Avenida José Amador Galvão, s/nº, bairro Cidade Jardim, Caraguatatuba/SP, com a intenção de proporcionar um espaço com diferenciações paisagísticas, que oferece estímulos olfativos, visuais, auditivos, táteis, proprioceptivos e vestibulares para pessoas com disfunções advindas de alguma deficiência ou do envelhecimento.

## **Requisitos, documentos, forma e informações necessárias para acessar o serviço;**

---



# PREFEITURA MUNICIPAL DA ESTÂNCIA BALNEÁRIA DE CARAGUATATUBA

ESTADO DE SÃO PAULO

SECRETARIA MUNICIPAL DOS DIREITOS DA PESSOA COM DEFICIÊNCIA E DO IDOSO

---

- a) **Requisitos:** Serviço voltado a vários perfis de usuários, desde pessoas com deficiência, crianças, jovens e idosos, independente de condições físicas.
- b) **Documentos:** Não é necessário.
- c) **Forma:** Demanda espontânea.
- d) **Informações necessárias para acessar o serviço:** Na Secretaria Municipal dos Direitos da Pessoa com Deficiência e do Idoso (SEPEDI), telefone (12) 3886-3050, localizada na Av. Jorge Burihan, nº 10 – Jd. Jaqueira – CEP 11.674-365 - Caraguatatuba – SP.
- e) **Prazo máximo para a Prestação do Serviço:** Imediato;
- f) **Forma de prestação do serviço:** De segunda a sexta, das 8h às 16h, na Avenida José Amador Galvão, s/nº, bairro Cidade Jardim, Caraguatatuba/SP, o usuário se dirigirá espontaneamente no local do programa e será recepcionado por um monitor.
- g) **Locais e formas para o usuário apresentar eventual manifestação sobre o serviço:** As manifestações poderão ser realizadas por escrito diretamente na SEPEDI, sendo que o serviço poderá ser avaliado por meio da pesquisa de satisfação também disponível na SEPEDI. No caso de não atendimento da manifestação do usuário pela Secretaria, poderá ser feita a manifestação por meio da Ouvidoria Municipal (via site da Prefeitura Municipal da Estância Balneária de Caraguatatuba ou pessoalmente no endereço sito à Rua José Damazo dos Santos, n.º 39 – Centro) ou ainda por email: [ouvidoria@caraguatatuba.sp.gov.br](mailto:ouvidoria@caraguatatuba.sp.gov.br).

## **Compromissos e padrões de qualidade do atendimento do programa: PRAÇA SENSORIAL:**

- a) Prioridades de atendimento: Idosos e Pessoas com Deficiência.
- b) Previsão do tempo de espera para o atendimento: Atendimento imediato.
- c) Mecanismos de comunicação com os usuários: pessoalmente na SEPEDI, e-mail, telefone, internet, site, correspondências via Correios com aviso de recebimento (AR).



- d) Procedimentos para receber e responder as manifestações dos usuários: ocorrem no momento do atendimento ou nas manifestações por escrito no prazo máximo de 30 (trinta) dias.
- e) Mecanismos de consulta acerca do andamento do serviço solicitado: Por contato telefônico, e-mail ou comparecimento na SEPEDI.

**ESPAÇO AVENTURA:** Programa municipalizado, onde o usuário se dirigirá espontaneamente até o espaço aventura, localizado na Av. Arthur Costa Filho sem Número, Caraguatatuba/SP, ao lado da Praça da Cultura, com a intenção de proporcionar um espaço para prática de esportes radicais de aventura adaptados, percurso de arvorismo acrobático, tirolesa adaptada, rapel e parede de escalada.

**Requisitos, documentos, forma e informações necessárias para acessar o serviço;**

- a) **Requisitos:** Serviço voltado a vários perfis de usuários, desde pessoas com deficiência, crianças, jovens e idosos, independente de condições físicas.
- b) **Documentos:** Não é necessário
- c) **Forma:** Demanda espontânea.
- d) **Informações necessárias para acessar o serviço:** Na Secretaria Municipal dos Direitos da Pessoa com Deficiência e do Idoso (SEPEDI), telefone (12) 3886-3050, localizada na Av. Jorge Burihan, nº 10 – Jd. Jaqueira – CEP 11.674-365 - Caraguatatuba – SP.
- e) **Prazo máximo para a Prestação do Serviço:** Imediato;
- f) **Forma de prestação do serviço:** De quarta-feira, das 8h às 14h; quinta-feira, das 13h às 19h; sexta-feira, das 16h às 22h; sábado, das 16h às 22h; e domingo, das 10h às 16h, na Av. Arthur Costa Filho sem Número, Caraguatatuba/SP, ao lado da Praça da Cultura, o usuário se dirigirá espontaneamente no local do programa e será recepcionado por um monitor.
- g) **Locais e formas para o usuário apresentar eventual manifestação sobre o serviço:** As manifestações poderão ser realizadas por escrito diretamente na SEPEDI, sendo que o serviço poderá ser avaliado por meio da pesquisa de satisfação também disponível na SEPEDI. No caso de não atendimento da manifestação do usuário pela Secretaria, poderá ser feita a manifestação por meio da Ouvidoria Municipal (via site da Prefeitura Municipal da Estância Balneária de Caraguatatuba ou pessoalmente no endereço sito à Rua José



---

Damazo dos Santos, n.º 39 – Centro) ou ainda por email: [ouvidoria@caraguatatuba.sp.gov.br](mailto:ouvidoria@caraguatatuba.sp.gov.br).

**Compromissos e padrões de qualidade do atendimento do programa: ESPAÇO AVENTURA:**

- f) Prioridades de atendimento: Idosos e Pessoas com Deficiência, .
- g) Previsão do tempo de espera para o atendimento: Atendimento imediato.
- h) Mecanismos de comunicação com os usuários: pessoalmente na SEPEDI, e-mail, telefone, internet, site, correspondências via Correios com aviso de recebimento (AR).
- i) Procedimentos para receber e responder as manifestações dos usuários: ocorrem no momento do atendimento ou nas manifestações por escrito no prazo máximo de 30 (trinta) dias.
- j) Mecanismos de consulta acerca do andamento do serviço solicitado: Por contato telefônico, e-mail ou comparecimento na SEPEDI.

**COMUNICAÇÃO INCLUSIVA:** Capacitação, assessoria e atendimento às Secretarias Municipais, Autarquias, Instituições de Ensino Público/Privado e Instituições conveniadas, para o cumprimento das legislações a respeito da Acessibilidade na Comunicação por meio dos recursos de Legenda Descritiva - CC (Closed Caption), Língua Brasileira de Sinais - LIBRAS (janela acessível), Audiodescrição – AD))) e Sistema Braille, nas mídias disponibilizadas no município, bem como adequação nos espaços públicos municipais de atendimento às pessoas com deficiências.

**Requisitos, documentos, forma e informações necessárias para acessar o serviço;**

- a) **Requisitos:** Atendimento às pessoas com deficiências, uma vez que o profissional encontra-se integralmente disponível para o atendimento à demanda, tendo em vista se tratar de uma secretaria referência para a garantia da comunicação acessível imediata (traduções/interpretações simultâneas).



## PREFEITURA MUNICIPAL DA ESTÂNCIA BALNEÁRIA DE CARAGUATATUBA

ESTADO DE SÃO PAULO

### SECRETARIA MUNICIPAL DOS DIREITOS DA PESSOA COM DEFICIÊNCIA E DO IDOSO

---

- b) **Documentos:** Solicitação protocolizada na Secretaria Municipal dos Direitos da Pessoa com Deficiência e do Idoso (SEPEDI), por parte dos demandantes, quando forem serviços públicos ou privados.
- c) **Forma e etapas:** Demanda espontânea ou protocolização de solicitação do serviço na SEPEDI, quando forem serviços públicos ou privados.
- d) **Informações necessárias para acessar o serviço:** Na Secretaria Municipal dos Direitos da Pessoa com Deficiência e do Idoso (SEPEDI), telefone (12) 3886-3050, localizada na Av. Jorge Burihan, nº 10 – Jd. Jaqueira – CEP 11.674-365 - Caraguatatuba – SP.
- e) **Prazo máximo para a Prestação do Serviço:** Imediato quando se tratar de comunicação acessível (traduções/interpretações simultâneas) e indeterminado quando se tratar de Capacitação, assessoria e atendimento nos serviços públicos ou privados.
- f) **Forma de prestação do serviço:** Imediata quando se tratar de comunicação acessível diretamente na SEPEDI, de segunda-feira à sexta-feira, das 9h às 16h.
- g) **Locais e formas para o usuário apresentar eventual manifestação sobre o serviço:** As manifestações poderão ser realizadas por escrito diretamente na SEPEDI, sendo que o serviço poderá ser avaliado por meio da pesquisa de satisfação também disponível na SEPEDI. No caso de não atendimento da manifestação do usuário pela Secretaria, poderá ser feita a manifestação por meio da Ouvidoria Municipal (via site da Prefeitura Municipal da Estância Balneária de Caraguatatuba ou pessoalmente no endereço sito à Rua José Damazo dos Santos, n.º 39 – Centro) ou ainda por email: [ouvidoria@caraguatatuba.sp.gov.br](mailto:ouvidoria@caraguatatuba.sp.gov.br).

#### **Compromissos e padrões de qualidade do atendimento do programa: COMUNICAÇÃO INCLUSIVA:**

- a) Prioridades de atendimento: Idosos e Pessoas com Deficiência.
- b) Previsão do tempo de espera para o atendimento: Atendimento imediato.
- c) Mecanismos de comunicação com os usuários: pessoalmente na SEPEDI, e-mail, telefone, internet, site, correspondências via Correios com aviso de recebimento (AR).



- d) Procedimentos para receber e responder as manifestações dos usuários: ocorrem no momento do atendimento ou nas manifestações por escrito no prazo máximo de 30 (trinta) dias.
- e) Mecanismos de consulta acerca do andamento do serviço solicitado: Por contato telefônico, e-mail ou comparecimento na SEPEDI.

**PROJETOS E ACESSIBILIDADE (CALÇADA ACESSÍVEL):** Atendimento da Lei Municipal 2074/13 por parte do município, que trata da execução, manutenção e conservação das calçadas, bem como a instalação de mobiliário urbano, equipamentos de infraestrutura, vegetação e sinalização.

Os serviços prestados pela Secretaria são:

- Elaboração e atendimento de projeto de calçada acessível;
- Orientação e atendimento ao profissional do meio da construção civil referente aos projetos que envolvam acessibilidade;
- Análise de processos de aprovação de planta que envolvam projetos comerciais e misto (comercial e residencial);

**Requisitos, documentos, forma e informações necessárias para Elaboração e atendimento de projeto de calçada acessível;**

a) **Requisitos:** Não há exigências.

b) **Documentos para Elaboração e atendimento de projeto de calçada acessível:**

- RG ou documento com foto;
- Comprovante de endereço da edificação ao qual deseja a adequação da calçada;
- Comparecimento pessoal à SEPEDI;
- Em caso de recebimento de Auto de Infração, apresentar Original ou Cópia do Auto de Infração, emitido pela Secretaria Municipal de Urbanismo.

c) **Forma e etapas:** Solicitação de elaboração de projeto de calçada acessível ou orientação por demanda espontânea da população em geral ou de profissional da construção civil ou



# PREFEITURA MUNICIPAL DA ESTÂNCIA BALNEÁRIA DE CARAGUATATUBA

ESTADO DE SÃO PAULO

SECRETARIA MUNICIPAL DOS DIREITOS DA PESSOA COM DEFICIÊNCIA E DO IDOSO

---

em caso de recebimento de Auto de Infração, deverá ser protocolizado na SEPEDI. Após solicitação será realizada vistoria no local para a coleta de informações para a elaboração de projeto arquitetônico da calçada, que deverá ser construída ou reformada pelo munícipe no prazo estipulado pela Secretaria.

- d) Informações necessárias para acessar o serviço:** Na Secretaria Municipal dos Direitos da Pessoa com Deficiência e do Idoso (SEPEDI), telefone (12) 3886-3050, localizada na Av. Jorge Burihan, nº 10 – Jd. Jaqueira – CEP 11.674-365 - Caraguatatuba – SP.
- e) Prazo máximo para a Prestação do Serviço:** Para orientação por demanda espontânea da população em geral ou de profissional da construção civil o prazo é imediato. Para elaboração de projeto de calçada acessível por demanda espontânea o prazo determinado. Em caso de recebimento de Auto de Infração pela Secretaria Municipal de Urbanismo, após o protocolo realizado na SEPEDI, prazo de 15 dias para a entrega do projeto de calçada acessível.
- h) Forma de prestação do serviço:** Elaboração de projeto de calçada acessível ou orientação escrita e/ou verbal.
- f) Locais e formas para o usuário apresentar eventual manifestação sobre o serviço:** As manifestações poderão ser realizadas por escrito diretamente na SEPEDI, sendo que o serviço poderá ser avaliado por meio da pesquisa de satisfação também disponível na SEPEDI. No caso de não atendimento da manifestação do usuário pela Secretaria, poderá ser feita a manifestação por meio da Ouvidoria Municipal (via site da Prefeitura Municipal da Estância Balneária de Caraguatatuba ou pessoalmente no endereço sito á Rua José Damazo dos Santos, n.º 39 – Centro) ou ainda por email: [ouvidoria@caraguatatuba.sp.gov.br](mailto:ouvidoria@caraguatatuba.sp.gov.br).

**Requisitos, documentos, forma e informações necessárias para aprovação de planta que envolvam projetos comerciais e misto (comercial e residencial), referente à calçada acessível;**

---



# PREFEITURA MUNICIPAL DA ESTÂNCIA BALNEÁRIA DE CARAGUATATUBA

ESTADO DE SÃO PAULO

## SECRETARIA MUNICIPAL DOS DIREITOS DA PESSOA COM DEFICIÊNCIA E DO IDOSO

---

- a) **Requisitos:** O responsável técnico do projeto dará entrada em projeto de aprovação de planta na Prefeitura. O projeto precisará ser de categoria comercial ou mista (comercial e residencial).
- b) **Documentos para Elaboração e atendimento de projeto de calçada acessível:** Protocolização de Projeto Arquitetônico comercial ou misto (comercial e residencial).
- c) **Forma e etapas:** Após a análise arquitetônica da Secretaria Municipal de Urbanismo, o processo de aprovação de planta com o projeto comercial ou misto é encaminhado à SEPEDI, para a devida análise em relação às leis e normais vigentes de acessibilidade, se apontadas irregularidades, o profissional responsável deverá realizar as alterações necessárias para que o projeto se torne adequado as leis e normas vigentes de acessibilidade. O processo com o projeto adequado será encaminhado novamente à Secretaria Municipal de Urbanismo para dar prosseguimento à sua devida aprovação.
- d) **Informações necessárias para acessar o serviço:** Na Secretaria Municipal dos Direitos da Pessoa com Deficiência e do Idoso (SEPEDI), telefone (12) 3886-3050, localizada na Av. Jorge Burihan, nº 10 – Jd. Jaqueira – CEP 11.674-365 - Caraguatatuba – SP.
- e) **Prazo máximo para a Prestação do Serviço:** Após encaminhamento da Secretaria Municipal de Urbanismo à SEPEDI, a análise em relação às leis e normais vigentes de acessibilidade se dará em até 30 (trinta) dias.
- i) **Forma de prestação do serviço:** Elaboração ou orientação escrita de projeto de calçada acessível se dará mediante processo administrativo de aprovação de projeto.
- f) **Locais e formas para o usuário apresentar eventual manifestação sobre o serviço:** As manifestações poderão ser realizadas por escrito diretamente na SEPEDI, sendo que o serviço poderá ser avaliado por meio da pesquisa de satisfação também disponível na SEPEDI. No caso de não atendimento da manifestação do usuário pela Secretaria, poderá
-



# PREFEITURA MUNICIPAL DA ESTÂNCIA BALNEÁRIA DE CARAGUATATUBA

ESTADO DE SÃO PAULO

SECRETARIA MUNICIPAL DOS DIREITOS DA PESSOA COM DEFICIÊNCIA E DO IDOSO

---

ser feita a manifestação por meio da Ouvidoria Municipal (via site da Prefeitura Municipal da Estância Balneária de Caraguatatuba ou pessoalmente no endereço sito à Rua José Damazo dos Santos, n.º 39 – Centro) ou ainda por email: [ouvidoria@caraguatatuba.sp.gov.br](mailto:ouvidoria@caraguatatuba.sp.gov.br).

## **Compromissos e padrões de qualidade do atendimento do programa: CALÇADA ACESSÍVEL:**

- a) Prioridades de atendimento: Idosos acima de 60 anos, gestantes, pessoas com deficiência, pessoas com criança de colo.
- b) Previsão do tempo de espera para o atendimento: Atendimento imediato
- c) Mecanismos de comunicação com os usuários: pessoalmente na SEPEDI, e-mail, telefone, internet, site, correspondências via Correios com aviso de recebimento (AR).
- d) Procedimentos para receber e responder as manifestações dos usuários: ocorrem no momento do atendimento ou nas manifestações por escrito no prazo máximo de 30 (trinta) dias.
- e) Mecanismos de consulta acerca do andamento do serviço solicitado: Por contato telefônico, e-mail ou comparecimento na SEPEDI.

**CLASSIFICAÇÃO INTERNACIONAL DE FUNCIONALIDADE, INCAPACIDADE E SAÚDE (CIF):** Preenchimento de protocolo que evidencia o nível de funcionalidade, considerando estrutura, função, participação, atividade, fatores pessoais e ambientais (facilitadores e barreiras).

## **Requisitos, documentos, forma e informações necessárias para acessar o serviço;**

- a) **Requisitos:** Atendimento à Pessoa com Deficiência.

contendo as informações solicitadas

---



**b) Documentos:**

- RG;
- CPF;
- Cartão do SUS;
- Comprovante de endereço (Município de Caraguatatuba);
- Laudo médico original com CID (Classificação Internacional de Doença) descritivo, que declare a deficiência, com emissão não superior a 90 dias.

**c) Forma e etapas:** Demanda espontânea. Os setores técnicos de atendimento à pessoas com deficiência e/ou ao idoso da SEPEDI farão a conferência dos documentos, análise das informações do laudo, preenchimento do protocolo da CIF, elegibilidade segundo comprometimento funcional, sendo agendado entrevista com o usuário.

**d) Informações necessárias para acessar o serviço:** Na Secretaria Municipal dos Direitos da Pessoa com Deficiência e do Idoso (SEPEDI), telefone (12) 3886-3050, localizada na Av. Jorge Burihan, nº 10 – Jd. Jaqueira – CEP 11.674-365 - Caraguatatuba – SP.

**e) Prazo máximo para a Prestação do Serviço:** Em até 45 (quarenta e cinco) dias após a realização do cadastro será agendada entrevista com o usuário.

**f) Forma de prestação do serviço:** Presencial por meio de análise das informações contidas nos documentos, bem como entrevista com a pessoa com deficiência e/ou idoso e/ou responsável, diretamente na SEPEDI, de segunda-feira à sexta-feira, das 9h às 16h.

**g) Locais e formas para o usuário apresentar eventual manifestação sobre o serviço:** As manifestações poderão ser realizadas por escrito diretamente na SEPEDI, sendo que o serviço poderá ser avaliado por meio da pesquisa de satisfação também disponível na SEPEDI. No caso de não atendimento da manifestação do usuário pela Secretaria, poderá ser feita a manifestação por meio da Ouvidoria Municipal (via site da Prefeitura Municipal da Estância Balneária de Caraguatatuba ou pessoalmente no endereço sito à Rua José



# PREFEITURA MUNICIPAL DA ESTÂNCIA BALNEÁRIA DE CARAGUATATUBA

ESTADO DE SÃO PAULO

SECRETARIA MUNICIPAL DOS DIREITOS DA PESSOA COM DEFICIÊNCIA E DO IDOSO

---

Damazo dos Santos, n.º 39 – Centro) ou ainda por email:  
ouvidoria@caraguatatuba.sp.gov.br.

## **Compromissos e padrões de qualidade do atendimento do programa:**

- a) Prioridades de atendimento: Idosos e Pessoas com Deficiência, respeita-se a ordem de chegada.
- b) Previsão do tempo de espera para o atendimento: Informações e cadastro serão feitos imediatamente, respeitando a ordem de chegada e até 45 (quarenta e cinco) dias para entrevista com o usuário.
- c) Mecanismos de comunicação com os usuários: pessoalmente na SEPEDI, e-mail, telefone, internet, site, correspondências via Correios com aviso de recebimento (AR).
- d) Procedimentos para receber e responder as manifestações dos usuários: ocorrem no momento do atendimento ou nas manifestações por escrito no prazo máximo de 30 (trinta) dias.
- e) Mecanismos de consulta acerca do andamento do serviço solicitado: Por contato telefônico, e-mail ou comparecimento na SEPEDI.

**EMPREGABILIDADE DA PESSOA COM DEFICIÊNCIA:** Amparada nos preceitos da inclusão social, a empregabilidade das pessoas com deficiência (PCD), que estabelecendo cotas para contratação de PCD para empresas com 100 ou mais funcionários.

## **Requisitos, documentos, forma e informações necessárias para acessar o serviço;**

a) **Requisitos:** Atendimento à Pessoa com Deficiência.

b) **Documentos:**

➤ RG;



- CPF;
  - Cartão do SUS;
  - Comprovante de endereço (Município de Caraguatatuba);
  - Laudo médico original com CID (Classificação Internacional de Doença) descritivo, que declare a deficiência, com emissão não superior a 90 dias;
  - Apresentar Curriculum Vitae.
- c) **Forma e etapas:** Demanda espontânea. Os setores técnicos de atendimento à pessoas com deficiência e/ou ao idoso da SEPEDI receberão Curriculum Vitae e farão contato com a empresa contratante, acompanhando o processo de entrevista (se necessário) e a colocação da pessoa com deficiência na vaga; em caso de negativa no processo seletivo ocorre a disponibilização do currículo para outras oportunidades.
- d) **Informações necessárias para acessar o serviço:** Na Secretaria Municipal dos Direitos da Pessoa com Deficiência e do Idoso (SEPEDI), telefone (12) 3886-3050, localizada na Av. Jorge Burihan, nº 10 – Jd. Jaqueira – CEP 11.674-365 - Caraguatatuba – SP.
- e) **Prazo máximo para a Prestação do Serviço:** Não há como prever devido à dependência da disponibilidade de vagas e Curriculum Vitae.
- f) **Forma de prestação do serviço:** Atendimento presencial pela equipe técnica da SEPEDI, reuniões in loco na empresas, envio dos Curriculum Vitae, acompanhamento das entrevistas (se necessário).
- g) **Locais e formas para o usuário apresentar eventual manifestação sobre o serviço:** As manifestações poderão ser realizadas por escrito diretamente na SEPEDI, sendo que o serviço poderá ser avaliado por meio da pesquisa de satisfação também disponível na SEPEDI. No caso de não atendimento da manifestação do usuário pela Secretaria, poderá ser feita a manifestação por meio da Ouvidoria Municipal (via site da Prefeitura Municipal da Estância Balneária de Caraguatatuba ou pessoalmente no endereço sito à Rua José



# PREFEITURA MUNICIPAL DA ESTÂNCIA BALNEÁRIA DE CARAGUATATUBA

ESTADO DE SÃO PAULO

SECRETARIA MUNICIPAL DOS DIREITOS DA PESSOA COM DEFICIÊNCIA E DO IDOSO

---

Damazo dos Santos, n.º 39 – Centro) ou ainda por email:  
ouvidoria@caraguatatuba.sp.gov.br.

## **Compromissos e padrões de qualidade do atendimento do programa:**

- a) Prioridades de atendimento: Pessoas com Deficiência, respeita-se a ordem de chegada.
- b) Previsão do tempo de espera para o atendimento: Informações e cadastro serão feitos imediatamente, respeitando a ordem de chegada e a colocação no mercado de trabalho e indeterminado devido à dependência da disponibilidade de vagas e Curriculum Vitae.
- c) Mecanismos de comunicação com os usuários: pessoalmente na SEPEDI, e-mail, telefone, internet, site, correspondências via Correios com aviso de recebimento (AR).
- d) Procedimentos para receber e responder as manifestações dos usuários: ocorrem no momento do atendimento ou nas manifestações por escrito no prazo máximo de 30 (trinta) dias.
- e) Mecanismos de consulta acerca do andamento do serviço solicitado: Por contato telefônico, e-mail ou comparecimento na SEPEDI.

## **CREDENCIAL DA CULTURA PARA PESSOAS COM DEFICIÊNCIA – PROGRAMA**

**INCLUIR:** isenção do pagamento do valor cobrado para ingresso em casas de diversões, praças esportivas e similares, locais de shows e espetáculos no Município de Caraguatatuba, às pessoas com deficiência (PcD).

### **Requisitos, documentos, forma e informações necessárias para acessar o serviço;**

a) **Requisitos:** Atendimento à Pessoa com Deficiência.

b) **Documentos:**

➤ RG;



- CPF;
  - Cartão do SUS;
  - Comprovante de endereço (Município de Caraguatatuba);
  - Laudo médico original com CID (Classificação Internacional de Doença) descritivo, que declare a deficiência, com emissão não superior a 90 dias;
- c) **Forma e etapas:** Demanda espontânea. Os setores técnicos de atendimento à pessoas com deficiência e/ou ao idoso da SEPEDI farão a conferência dos documentos, análise das informações do laudo, preenchimento do protocolo da CIF, elegibilidade segundo comprometimento funcional para após fornecimento da credencial da cultura.
- d) **Informações necessárias para acessar o serviço:** Na Secretaria Municipal dos Direitos da Pessoa com Deficiência e do Idoso (SEPEDI), telefone (12) 3886-3050, localizada na Av. Jorge Burihan, n° 10 – Jd. Jaqueira – CEP 11.674-365 - Caraguatatuba – SP.
- e) **Prazo máximo para a Prestação do Serviço:** Imediato, obedecendo a ordem de chegada, a credencial da Cultura será emitida posteriormente ao atendimento e cadastro.
- f) **Forma de prestação do serviço:** Presencial por meio de análise das informações contidas nos documentos, bem como entrevista com a pessoa com deficiência e/ou idoso e/ou responsável, diretamente na SEPEDI, de segunda-feira à sexta-feira, das 9h às 16h.
- h) **Locais e formas para o usuário apresentar eventual manifestação sobre o serviço:** As manifestações poderão ser realizadas por escrito diretamente na SEPEDI, sendo que o serviço poderá ser avaliado por meio da pesquisa de satisfação também disponível na SEPEDI. No caso de não atendimento da manifestação do usuário pela Secretaria, poderá ser feita a manifestação por meio da Ouvidoria Municipal (via site da Prefeitura Municipal da Estância Balneária de Caraguatatuba ou pessoalmente no endereço sito à Rua José Damazo dos Santos, n.º 39 – Centro) ou ainda por email: [ouvidoria@caraguatatuba.sp.gov.br](mailto:ouvidoria@caraguatatuba.sp.gov.br).
-



**Compromissos e padrões de qualidade do atendimento do programa:**

- a) Prioridades de atendimento: Pessoas com Deficiência, respeita-se a ordem de chegada.
- b) Previsão do tempo de espera para o atendimento: Imediata, respeita-se a ordem de chegada.
- c) Mecanismos de comunicação com os usuários: pessoalmente na SEPEDI, e-mail, telefone, internet, site, correspondências via Correios com aviso de recebimento (AR).
- d) Procedimentos para receber e responder as manifestações dos usuários: ocorrem no momento do atendimento ou nas manifestações por escrito no prazo máximo de 30 (trinta) dias.
- e) Mecanismos de consulta acerca do andamento do serviço solicitado: Por contato telefônico, e-mail ou comparecimento na SEPEDI.

**CREDENCIAL DE TRANSPORTE PARA PESSOAS COM DEFICIÊNCIA – PROGRAMA**

**ACESSO LIVRE:** concessão de credencial de isenção de tarifa de transporte coletivo urbano público às pessoas com deficiência, assim como ao acompanhante, caso lhe couber este direito de estar acompanhado na sua locomoção, mediante laudo descritivo para esse fim.

**Requisitos, documentos, forma e informações necessárias para acessar o serviço;**

- a) **Requisitos:** Atendimento à Pessoa com Deficiência.
- b) **Documentos:**
  - RG;
  - CPF;
  - Cartão do SUS;
  - Comprovante de endereço (Município de Caraguatatuba);
  - Laudo médico original com CID (Classificação Internacional de Doença) descritivo, que declare a deficiência, com emissão não superior a 90 dias;



# PREFEITURA MUNICIPAL DA ESTÂNCIA BALNEÁRIA DE CARAGUATATUBA

ESTADO DE SÃO PAULO

## SECRETARIA MUNICIPAL DOS DIREITOS DA PESSOA COM DEFICIÊNCIA E DO IDOSO

- Avaliação socioeconômica / econômico-financeira com cópia de todos os comprovantes de renda do Requerente e de todos os residentes/familiares/conviventes no domicílio do Requerente. Renda per capita de até um salário mínimo vigente no país.
  - Duas fotos 3x4.
  - Cadastro e CIF na SEPEDI.
- c) **Forma e etapas:** Demanda espontânea. O usuário deverá comparecer ao Centro de Referência de Assistência Social (**CRAS**) de seu bairro, onde realizará avaliação sócio-econômica. Tal documento seguirá para a Secretaria Municipal dos Direitos da Pessoa com Deficiência e do Idoso (**SEPEDI**). Em caso de elegibilidade, será realizado contato telefônico para agendamento do Cadastro e preenchimento da CIF pelo técnico responsável. Neste momento a pessoa com deficiência ou seu responsável deverá comparecer à SEPEDI munido dos documentos elencados no item “b”. O usuário elegível será submetido a Cadastro e CIF.
- d) **Informações necessárias para acessar o serviço:** Na Secretaria Municipal dos Direitos da Pessoa com Deficiência e do Idoso (SEPEDI), telefone (12) 3886-3050, localizada na Av. Jorge Burihan, nº 10 – Jd. Jaqueira – CEP 11.674-365 - Caraguatatuba – SP.
- e) **Prazo máximo para a Prestação do Serviço:** A credencial de transporte será emitida pela empresa de transporte e será encaminhada a SEPEDI, a entrega da credencial realizar-se-á pela SEPEDI com prazo previsto de 45 dias, podendo ser alterado devido à eventualidades.
- f) **Forma de prestação do serviço:** Presencial por meio de análise das informações contidas nos documentos, bem como entrevista com a pessoa com deficiência e/ou idoso e/ou responsável, diretamente na SEPEDI, de segunda-feira à sexta-feira, das 9h às 16h.
- g) **Locais e formas para o usuário apresentar eventual manifestação sobre o serviço:** As manifestações poderão ser realizadas por escrito diretamente na SEPEDI, sendo que o serviço poderá ser avaliado por meio da pesquisa de satisfação também disponível na SEPEDI. No caso de não atendimento da manifestação do usuário pela Secretaria, poderá ser feita a manifestação por meio da Ouvidoria Municipal (via site da Prefeitura Municipal



da Estância Balneária de Caraguatatuba ou pessoalmente no endereço sito á Rua José Damazo dos Santos, n.º 39 – Centro) ou ainda por email: [ouvidoria@caraguatatuba.sp.gov.br](mailto:ouvidoria@caraguatatuba.sp.gov.br).

**Compromissos e padrões de qualidade do atendimento do programa:**

- a) Prioridades de atendimento: Pessoas com Deficiência, respeita-se a ordem de chegada.
- b) Previsão do tempo de espera para o atendimento: Imediata, respeita-se a ordem de chegada. O prazo de entrega da credencial é de até 60 dias.
- c) Mecanismos de comunicação com os usuários: pessoalmente na SEPEDI, e-mail, telefone, internet, site, correspondências via Correios com aviso de recebimento (AR).
- d) Procedimentos para receber e responder as manifestações dos usuários: ocorrem no momento do atendimento ou nas manifestações por escrito no prazo máximo de 30 (trinta) dias.
- e) Mecanismos de consulta acerca do andamento do serviço solicitado: Por contato telefônico, e-mail ou comparecimento na SEPEDI.

**INSTITUIÇÃO DE LONGA PERMANÊNCIA PARA IDOSOS:** Acolhimento para idosos com 60 anos ou mais, de ambos os sexos, independentes e/ ou com diversos graus de dependência. A natureza do acolhimento deverá ser provisória e, excepcionalmente, de longa permanência quando esgotadas todas as possibilidades de autossustento e convívio com os familiares. É previsto para idosos que não dispõem de condições para permanecer com a família, com vivencia de situações de violência e negligencia, em situação de rua e de abandono, com vínculos familiares fragilizados ou rompidos. O idoso deverá obrigatoriamente ser referenciado no Centro de Referência Especializado em Assistência Social (CREAS). O Programa oferece 68 (sessenta e oito) vagas.

**Requisitos, documentos, forma e informações necessárias para acessar o serviço;**

- a) **Requisitos:** Idosos com idade igual ou acima de 60 anos, de ambos os sexos, independentes ou semi dependentes (GRAU I e II – ANVISA)



**b) Documentos:**

- RG;
- CPF;
- Cartão do SUS;
- Exames admissionais (hemograma completo, rx tórax, entre outros)

**c) Forma e etapas:** Encaminhamento da rede socioassistencial - Centro de Referência Especializado da Assistência Social (CREAS) para a Secretaria dos Direitos à Pessoa com Deficiência e do Idoso. Após avaliação da equipe e esgotadas todas as possibilidades do idoso permanecer em família ou em situação de negligência e abandono, o acolhimento é solicitado à SEPEDI pelo CREAS. Após é solicitado à instituição parceira dos serviço para avaliação da sua equipe técnica, caso seja deferido pelo contexto social, o CREAS e/ou UBS ficam responsáveis pelos exames admissionais. Somente após a avaliação dos exames o idoso é acolhido.

**d) Informações necessárias para acessar o serviço:** Na Secretaria Municipal dos Direitos da Pessoa com Deficiência e do Idoso (SEPEDI), telefone (12) 3886-3050, localizada na Av. Jorge Burihan, nº 10 – Jd. Jaqueira – CEP 11.674-365 - Caraguatatuba – SP.

**e) Prazo máximo para a Prestação do Serviço:** Prazo de até 45 (quarenta e cinco) dias para acolhimento institucional do idoso, desde que hajam vagas disponíveis para a prestação do serviço.

**f) Forma de prestação do serviço:** Espaço para moradia, endereço de referência, condições de repouso, espaço de estar em convívio, guarda de pertences, lavagem e secagem de roupas, banho e higiene pessoal, vestuário e pertences. Passeios e participação de atividades de lazer e cultura. Acessibilidade em conformidade com a ABNT.

**g) Locais e formas para o usuário apresentar eventual manifestação sobre o serviço:** As manifestações poderão ser realizadas por escrito diretamente na SEPEDI, sendo que o serviço poderá ser avaliado por meio da pesquisa de satisfação também disponível na SEPEDI. No caso de não atendimento da manifestação do usuário pela Secretaria, poderá ser feita a manifestação por meio da Ouvidoria Municipal (via site da Prefeitura Municipal da Estância Balneária de Caraguatatuba ou pessoalmente no endereço sito á Rua José Damazo dos Santos, n.º 39 – Centro) ou ainda por email: [ouvidoria@caraguatatuba.sp.gov.br](mailto:ouvidoria@caraguatatuba.sp.gov.br).



**Compromissos e padrões de qualidade do atendimento do programa:**

- a) Prioridades de atendimento: Idosos com idade igual ou acima de 60 anos.
- b) Previsão do tempo de espera para o atendimento: Prazo de até 45 (quarenta e cinco) dias para acolhimento institucional do idoso.
- c) Mecanismos de comunicação com os usuários: pessoalmente na SEPEDI, e-mail, telefone, internet, site, correspondências via Correios com aviso de recebimento (AR).
- d) Procedimentos para receber e responder as manifestações dos usuários: ocorrem no momento do atendimento ou nas manifestações por escrito no prazo máximo de 30 (trinta) dias.
- e) Mecanismos de consulta acerca do andamento do serviço solicitado: Por contato telefônico, e-mail ou comparecimento na SEPEDI.

**CENTRO INTEGRADO À PESSOA COM DEFICIÊNCIA E AO IDOSO – CIAPI (CENTRO-DIA):** É um espaço para acolhimento, proteção e convivência dos idosos e das pessoas com deficiência independentes ou semidependentes que não possuam condições de prover os cuidados necessários durante todo o dia. O Programa oferece 60 (sessenta) vagas.

**Requisitos, documentos, forma e informações necessárias para acessar o serviço;**

- a) **Requisitos:** Idosos com idade igual ou acima de 60 (sessenta) anos, de ambos os sexos e Pessoas com Deficiência acima de 18 (dezoito) anos, que não apresentem comprometimento cognitivo ou com alteração cognitiva controlada (Grau I ou II conforme a ANVISA). Os usuários têm que estar referenciados no Centro de Referência Especializado em Assistência Social (CREAS) e com indivíduos em situação de risco pessoal ou social, cujos direitos tenham sido violados ou ameaçados.
- b) **Documentos:**
  - RG;
  - CPF;
  - Cartão SUS;
  - Comprovante de Residência;
  - Comprovante de Renda;
  - Número de Inscrição Social (NIS) – solicitar no CRAS de referência;



# PREFEITURA MUNICIPAL DA ESTÂNCIA BALNEÁRIA DE CARAGUATATUBA

ESTADO DE SÃO PAULO

## SECRETARIA MUNICIPAL DOS DIREITOS DA PESSOA COM DEFICIÊNCIA E DO IDOSO

- Receita atualizada caso tome medicação;
  - Laudo médico com CID da deficiência ou doença.
- c) **Forma e etapas:** Encaminhamento da rede socioassistencial - Centro de Referência Especializado da Assistência Social (CREAS) para a Secretaria dos Direitos à Pessoa com Deficiência e do Idoso. Após avaliação da equipe e esgotadas todas as possibilidades do idoso permanecer em família durante o dia ou em situação de negligência e abandono, a avaliação é solicitada à SEPEDI pelo CREAS. Após a solicitação, a instituição parceira realiza avaliação, caso seja deferida pelo contexto social o usuário será inserido no programa imediatamente.
- d) **Informações necessárias para acessar o serviço:** Na Secretaria Municipal dos Direitos da Pessoa com Deficiência e do Idoso (SEPEDI), telefone (12) 3886-3050, localizada na Av. Jorge Burihan, nº 10 – Jd. Jaqueira – CEP 11.674-365 - Caraguatatuba – SP.
- e) **Prazo máximo para a Prestação do Serviço:** Prazo de até 45 (quarenta e cinco) dias.
- f) **Forma de prestação do serviço:** No Centro Integrado à Pessoa com Deficiência e ao Idoso – CIAPI, de segunda a sexta-feira (exceto feriados), das 8h às 17h, localizado na Av. Jorge Burihan, nº 30 – Jd. Jaqueira – CEP 11.674-365 - Caraguatatuba – SP. Espaço para prestação de serviços especializados a pessoas em situação de dependência que requeiram cuidados permanentes ou temporários, com fornecimento de refeições diárias, participação de atividades de lazer e cultura, podendo ou não o usuário ser contemplado com o transporte gratuito, conforme avaliação socioeconômica.
- g) **Locais e formas para o usuário apresentar eventual manifestação sobre o serviço:** As manifestações poderão ser realizadas por escrito diretamente na SEPEDI, sendo que o serviço poderá ser avaliado por meio da pesquisa de satisfação também disponível na SEPEDI. No caso de não atendimento da manifestação do usuário pela Secretaria, poderá ser feita a manifestação por meio da Ouvidoria Municipal (via site da Prefeitura Municipal da Estância Balneária de Caraguatatuba ou pessoalmente no endereço sito à Rua José Damazo dos Santos, n.º 39 – Centro) ou ainda por email: [ouvidoria@caraguatatuba.sp.gov.br](mailto:ouvidoria@caraguatatuba.sp.gov.br).

### Compromissos e padrões de qualidade do atendimento do programa:



# PREFEITURA MUNICIPAL DA ESTÂNCIA BALNEÁRIA DE CARAGUATATUBA

ESTADO DE SÃO PAULO

## SECRETARIA MUNICIPAL DOS DIREITOS DA PESSOA COM DEFICIÊNCIA E DO IDOSO

- a) Prioridades de atendimento: Idosos com idade igual ou acima de 60 (sessenta) anos e Pessoas com Deficiência acima de 18 (dezoito) anos.
- b) Previsão do tempo de espera para o atendimento: Prazo de até 45 (quarenta e cinco) dias.
- c) Mecanismos de comunicação com os usuários: pessoalmente na SEPEDI, e-mail, telefone, internet, site, correspondências via Correios com aviso de recebimento (AR).
- d) Procedimentos para receber e responder as manifestações dos usuários: ocorrem no momento do atendimento ou nas manifestações por escrito no prazo máximo de 30 (trinta) dias.
- e) Mecanismos de consulta acerca do andamento do serviço solicitado: Por contato telefônico, e-mail ou comparecimento na SEPEDI.

**CENTRO INTEGRADO À PESSOA COM DEFICIÊNCIA E AO IDOSO – CIAPI (CENTRO DE CONVIVÊNCIA):** É um espaço para o desenvolvimento de atividades socioculturais e educativas, oportunizando a participação do idoso e da pessoa com deficiência na vida comunitária, prevenindo situações de risco pessoal e contribuindo para o envelhecimento ativo. O Programa oferece no mínimo 500 (quinhentas) vagas entre todas as atividades ofertadas.

### **Requisitos, documentos, forma e informações necessárias para acessar o serviço;**

- a) **Requisitos:** Idosos com idade igual ou acima de 60 (sessenta) anos, de ambos os sexos e Pessoas com Deficiência acima de 18 (dezoito) anos, que não apresentem comprometimento cognitivo ou para aqueles que apresentem alteração cognitiva controlada (Grau I ou II conforme a ANVISA), deverão estar acompanhados de seu cuidador.
- b) **Documentos:**
  - RG;
  - CPF;
  - Cartão SUS;
  - Comprovante de Residência;
  - 2 fotos 3x4;
  - Laudo médico Atestando a Saúde do usuário;
  - No caso de Pessoa com Deficiência, ter cadastro na SEPEDI.



# PREFEITURA MUNICIPAL DA ESTÂNCIA BALNEÁRIA DE CARAGUATATUBA

ESTADO DE SÃO PAULO

SECRETARIA MUNICIPAL DOS DIREITOS DA PESSOA COM DEFICIÊNCIA E DO IDOSO

- c) **Forma e etapas:** Demanda espontânea para Idosos que não apresentem comprometimento cognitivo e para as pessoas com Deficiência fazer cadastro na SEPEDI, que após avaliação da equipe técnica será encaminhado para as atividades se encaixam com o perfil/competências do usuário. Poderão ser encaminhadas demandas do CRAS, CREAS, UBS, Ambulatório de Saúde Mental e CAPS II.
- d) **Informações necessárias para acessar o serviço:** Na Secretaria Municipal dos Direitos da Pessoa com Deficiência e do Idoso (SEPEDI), telefone (12) 3886-3050, localizada na Av. Jorge Burihan, nº 10 – Jd. Jaqueira – CEP 11.674-365 - Caraguatatuba – SP, ou no Centro Integrado à Pessoa com Deficiência e ao Idoso – CIAPI, telefone (12) 3886-3131, de segunda a sexta-feira (exceto feriados), das 8h às 17h, localizado na Av. Jorge Burihan, nº 30 – Jd. Jaqueira – CEP 11.674-365 - Caraguatatuba – SP
- e) **Prazo máximo para a Prestação do Serviço:** Imediato após apresentação da documentação necessária e quantidade de vagas disponíveis para a atividade solicitada.
- f) **Forma de prestação do serviço:** No Centro Integrado à Pessoa com Deficiência e ao Idoso – CIAPI, de segunda a sexta-feira (exceto feriados), das 8h às 17h, localizado na Av. Jorge Burihan, nº 30 – Jd. Jaqueira – CEP 11.674-365 - Caraguatatuba – SP. Espaço desenvolvido para realização de atividades físicas (pilates, dança, bocha, hidroginástica, zumba, etc) e trabalhos manuais (pintura, empapelamento, arte em tecido, etc).
- g) **Locais e formas para o usuário apresentar eventual manifestação sobre o serviço:** As manifestações poderão ser realizadas por escrito diretamente na SEPEDI, sendo que o serviço poderá ser avaliado por meio da pesquisa de satisfação também disponível na SEPEDI. No caso de não atendimento da manifestação do usuário pela Secretaria, poderá ser feita a manifestação por meio da Ouvidoria Municipal (via site da Prefeitura Municipal da Estância Balneária de Caraguatatuba ou pessoalmente no endereço sito à Rua José Damazo dos Santos, n.º 39 – Centro) ou ainda por email: [ouvidoria@caraguatatuba.sp.gov.br](mailto:ouvidoria@caraguatatuba.sp.gov.br).

## Compromissos e padrões de qualidade do atendimento do programa:

- a) Prioridades de atendimento: Idosos com idade igual ou acima de 60 (sessenta) anos e Pessoas com Deficiência acima de 18 (dezoito) anos.
- b) Previsão do tempo de espera para o atendimento: Imediato após apresentação da documentação necessária e quantidade de vagas disponíveis para a atividade solicitada.



- c) Mecanismos de comunicação com os usuários: pessoalmente na SEPEDI, e-mail, telefone, internet, site, correspondências via Correios com aviso de recebimento (AR).
- d) Procedimentos para receber e responder as manifestações dos usuários: ocorrem no momento do atendimento ou nas manifestações por escrito no prazo máximo de 30 (trinta) dias.
- e) Mecanismos de consulta acerca do andamento do serviço solicitado: Por contato telefônico, e-mail ou comparecimento na SEPEDI.

**CENTRO DE CONVIVÊNCIA DO IDOSO:** É um espaço para o desenvolvimento de atividades socioculturais e educativas, oportunizando a participação do idoso na vida comunitária, prevenindo situações de risco pessoal e contribuindo para o envelhecimento ativo. O Programa oferece até 450 (quatrocentas e cinquenta) vagas entre todas as atividades ofertadas.

**Requisitos, documentos, forma e informações necessárias para acessar o serviço;**

- a) **Requisitos:** Idosos com idade igual ou acima de 60 (sessenta) anos, de ambos os sexos, que não apresentem comprometimento cognitivo ou para aqueles que apresentem alteração cognitiva controlada (Grau I ou II conforme a ANVISA), deverão estar acompanhados de seu cuidador.
- b) **Documentos:**
  - RG;
  - CPF;
  - Comprovante de Residência;
  - Número de Inscrição Social (NIS) – solicitar no CRAS de referência ou Comprovante de Renda;
  - Laudo médico Atestando a Saúde do usuário;
- c) **Forma e etapas:** Demanda espontânea para Idosos que não apresentem comprometimento cognitivo, após avaliação da equipe técnica será encaminhado para as atividades se encaixam com o perfil/competências do usuário.
- d) **Informações necessárias para acessar o serviço:** Diretamente no **CENTRO DE CONVIVÊNCIA DA 3ª IDADE ESTRELA DO MAR**, telefone (12) 3883-3668, na Alameda dos Ciprestes, Nº.145, Cidade Jardim, Caraguatatuba –SP ou no **INSTITUTO**



## PREFEITURA MUNICIPAL DA ESTÂNCIA BALNEÁRIA DE CARAGUATATUBA

ESTADO DE SÃO PAULO

SECRETARIA MUNICIPAL DOS DIREITOS DA PESSOA COM DEFICIÊNCIA E DO IDOSO

---

**PRÓ + VIDA SÃO SEBASTIÃO (CENTRO DE CONVIVÊNCIA)**, telefone (12) 3882-5207, na Rua José Benedito de Faria, n.º.05, Ponte Seca, Caraguatatuba –SP.

- e) **Prazo máximo para a Prestação do Serviço:** Imediato após apresentação da documentação necessária e quantidade de vagas disponíveis para a atividade solicitada.
  
- f) **Forma de prestação do serviço:** No **CENTRO DE CONVIVÊNCIA DA 3º IDADE ESTRELA DO MAR**, de segunda a sexta-feira (exceto feriados), das 9h às 17h, sábados das 9h às 13h e domingos das 9h às 14h. No **INSTITUTO PRÓ + VIDA SÃO SEBASTIÃO (CENTRO DE CONVIVÊNCIA)**, de segunda a sexta-feira (exceto feriados), das 9h às 17h. Espaços desenvolvidos para realização de atividades físicas (pilates, dança, bocha, hidroginástica, zumba, etc), trabalhos manuais (pintura, empapelamento, arte em tecido, etc) e jantares, bingos, bailes, entre outros.
  
- g) **Locais e formas para o usuário apresentar eventual manifestação sobre o serviço:** As manifestações poderão ser realizadas por escrito diretamente na SEPEDI, sendo que o serviço poderá ser avaliado por meio da pesquisa de satisfação também disponível na SEPEDI. No caso de não atendimento da manifestação do usuário pela Secretaria, poderá ser feita a manifestação por meio da Ouvidoria Municipal (via site da Prefeitura Municipal da Estância Balneária de Caraguatatuba ou pessoalmente no endereço sito à Rua José Damazo dos Santos, n.º 39 – Centro) ou ainda por email: [ouvidoria@caraguatatuba.sp.gov.br](mailto:ouvidoria@caraguatatuba.sp.gov.br).

### **Compromissos e padrões de qualidade do atendimento do programa:**

- a) Prioridades de atendimento: Idosos com idade igual ou acima de 60 (sessenta) anos.
  
- b) Previsão do tempo de espera para o atendimento: Imediato após apresentação da documentação necessária e quantidade de vagas disponíveis para a atividade solicitada.
  
- c) Mecanismos de comunicação com os usuários: pessoalmente na SEPEDI, e-mail, telefone, internet, site, correspondências via Correios com aviso de recebimento (AR).
  
- d) Procedimentos para receber e responder as manifestações dos usuários: ocorrem no momento do atendimento ou nas manifestações por escrito no prazo máximo de 30 (trinta) dias.



# PREFEITURA MUNICIPAL DA ESTÂNCIA BALNEÁRIA DE CARAGUATATUBA

ESTADO DE SÃO PAULO

SECRETARIA MUNICIPAL DOS DIREITOS DA PESSOA COM DEFICIÊNCIA E DO IDOSO

- e) Mecanismos de consulta acerca do andamento do serviço solicitado: Por contato telefônico, e-mail ou comparecimento na SEPEDI.

**PROGRAMA BEM CUIDAR – CUIDANDO DE QUEM JÁ CUIDOU:** Atendimento domiciliar para pessoas idosas em situação de dependência e semidependência ou em condições de isolamento, realizando cuidados básicos de higiene, organização de medicamentos e da rotina de sua residência. O Programa oferece até 90 (noventa) vagas para munícipes da região Sul do município de Caraguatatuba/SP.

## **Requisitos, documentos, forma e informações necessárias para acessar o serviço;**

- a) **Requisitos:** Idosos com idade igual ou acima de 60 (sessenta) anos, de ambos os sexos, com grau de dependência II e III (ANVISA 2005), que necessitam de cuidados que possam ser executados em seu domicílio, voltado para munícipes da região Sul de Caraguatatuba/SP e que possuam renda inferior a dois salários mínimos vigentes no país.
- b) **Documentos:**
- RG;
  - CPF;
  - Cartão SUS;
  - Comprovante de Residência;
  - Comprovante de Renda;
  - Laudo médico original com CID (Classificação Internacional de Doença) descritivo, que declare a deficiência, com emissão não superior a 90 dias;
- c) **Forma e etapas:** Demanda espontânea para Idosos, podendo ser encaminhado pela Secretaria Municipal dos Direitos da Pessoa com Deficiência e do Idoso, CRAS, CREAS e UBS.
- d) **Informações necessárias para acessar o serviço:** Na **Secretaria Municipal dos Direitos da Pessoa com Deficiência e do Idoso (SEPEDI)**, telefone (12) 3886-3050, localizada na Av. Jorge Burihan, nº 10 – Jd. Jaqueira – CEP 11.674-365 - Caraguatatuba – SP ou na **ASSOCIAÇÃO LAR SÃO FRANCISCO DE ASSIS**, telefone (12) 3887-6873, situada na Rua Emilio Marcondes Ribas, nº.150, Perequê Mirim, Caraguatatuba- SP.



# PREFEITURA MUNICIPAL DA ESTÂNCIA BALNEÁRIA DE CARAGUATATUBA

ESTADO DE SÃO PAULO

SECRETARIA MUNICIPAL DOS DIREITOS DA PESSOA COM DEFICIÊNCIA E DO IDOSO

- 
- h) Prazo máximo para a Prestação do Serviço:** Prazo de até 45 (quarenta e cinco) dias, desde que haja vagas disponíveis para a prestação do serviço.
  
  - e) Forma de prestação do serviço:** Cuidados realizados em domicílio com intervenção semanal de 08 cuidadores, com Avaliação funcional das condições de saúde geral de cada idoso, de segunda a sexta-feira (exceto feriados), das 8h às 17h.
  
  - f) Locais e formas para o usuário apresentar eventual manifestação sobre o serviço:** As manifestações poderão ser realizadas por escrito diretamente na SEPEDI, sendo que o serviço poderá ser avaliado por meio da pesquisa de satisfação também disponível na SEPEDI. No caso de não atendimento da manifestação do usuário pela Secretaria, poderá ser feita a manifestação por meio da Ouvidoria Municipal (via site da Prefeitura Municipal da Estância Balneária de Caraguatatuba ou pessoalmente no endereço sito à Rua José Damazo dos Santos, n.º 39 – Centro) ou ainda por email: [ouvidoria@caraguatatuba.sp.gov.br](mailto:ouvidoria@caraguatatuba.sp.gov.br).

## **Compromissos e padrões de qualidade do atendimento do programa:**

- f) Prioridades de atendimento:** Idosos com idade igual ou acima de 60 (sessenta) anos.
  
- g) Previsão do tempo de espera para o atendimento:** Prazo de até 45 (quarenta e cinco) dias, desde que haja vagas disponíveis para a prestação do serviço.
  
- h) Mecanismos de comunicação com os usuários:** pessoalmente na SEPEDI, e-mail, telefone, internet, site, correspondências via Correios com aviso de recebimento (AR).
  
- i) Procedimentos para receber e responder as manifestações dos usuários:** ocorrem no momento do atendimento ou nas manifestações por escrito no prazo máximo de 30 (trinta) dias.
  
- j) Mecanismos de consulta acerca do andamento do serviço solicitado:** Por contato telefônico, e-mail ou comparecimento na SEPEDI.

**ATENDIMENTO MULTIDISCIPLINAR HABILITADOR/REABILITADOR:** Reabilitação de pessoas com deficiência e idosos, que precisam de tratamento nas áreas de Equoterapia, Terapias Ambulatoriais, Hidroterapia, Natação Adaptada e Acompanhamento dos Familiares. O Programa oferece até 130 (cento e trinta) vagas entre todas as atividades ofertadas.



**Requisitos, documentos, forma e informações necessárias para acessar o serviço;**

- a) **Requisitos:** Pessoa com Deficiência e Idosos com idade igual ou acima de 60 (sessenta) anos, munícipe de Caraguatatuba/SP.
- b) **Documentos:**
- RG;
  - CPF;
  - Comprovante de Residência;
  - Laudo médico original com CID (Classificação Internacional de Doença) descritivo, que declare a deficiência, atestando de aptidão para a prática das terapias ofertadas, com emissão não superior a 90 dias;
- c) **Forma e etapas:** Demanda espontânea para Pessoas com Deficiência e Idosos, fazer cadastro/solicitação na SEPEDI - Secretaria Municipal dos Direitos da Pessoa com Deficiência, que encaminhará para as atividades se encaixam com o perfil/competências do usuário.
- d) **Informações necessárias para acessar o serviço:** Na Secretaria Municipal dos Direitos da Pessoa com Deficiência e do Idoso (SEPEDI), telefone (12) 3886-3050, localizada na Av. Jorge Burihan, nº 10 – Jd. Jaqueira – CEP 11.674-365 - Caraguatatuba – SP.
- e) **Prazo máximo para a Prestação do Serviço:** Prazo de 04 a 06 meses, desde que haja vagas disponíveis para a prestação do serviço, tendo em vista ser a única prestadora desse perfil de serviço (Equoterapia) que absorve toda a demanda do município.
- f) **Forma de prestação do serviço:** Serviços prestados na Associação de Apoio ao Desenvolvimento Humano Acalento, de segunda a sexta-feira (exceto feriados), das 8h às 17h, localizada na Avenida Geraldo Nogueira da Silva, 9.152, bairro Porto Novo. Horário de atendimento: das 8h às 17h. Telefone: (12) 3887-9043.
- g) **Locais e formas para o usuário apresentar eventual manifestação sobre o serviço:** As manifestações poderão ser realizadas por escrito diretamente na SEPEDI, sendo que o serviço poderá ser avaliado por meio da pesquisa de satisfação também disponível na SEPEDI. No caso de não atendimento da manifestação do usuário pela Secretaria, poderá ser feita a manifestação por meio da Ouvidoria Municipal (via site da Prefeitura Municipal da Estância Balneária de Caraguatatuba ou pessoalmente no endereço sito à Rua José



# PREFEITURA MUNICIPAL DA ESTÂNCIA BALNEÁRIA DE CARAGUATATUBA

ESTADO DE SÃO PAULO

SECRETARIA MUNICIPAL DOS DIREITOS DA PESSOA COM DEFICIÊNCIA E DO IDOSO

---

Damazo dos Santos, n.º 39 – Centro) ou ainda por email:  
ouvidoria@caraguatatuba.sp.gov.br.

## **Compromissos e padrões de qualidade do atendimento do programa:**

- k) Prioridades de atendimento: Pessoas com Deficiência e Idosos com idade igual ou acima de 60 (sessenta) anos.
- l) Previsão do tempo de espera para o atendimento: Prazo de 04 a 06 meses, desde que haja vagas disponíveis para a prestação do serviço
- m) Mecanismos de comunicação com os usuários: pessoalmente na SEPEDI, e-mail, telefone, internet, site, correspondências via Correios com aviso de recebimento (AR).
- n) Procedimentos para receber e responder as manifestações dos usuários: ocorrem no momento do atendimento ou nas manifestações por escrito no prazo máximo de 30 (trinta) dias.
- o) Mecanismos de consulta acerca do andamento do serviço solicitado: Por contato telefônico, e-mail ou comparecimento na SEPEDI.