



ASSOCIAÇÃO CASA DOS VELHINHOS DE SERRANA

Rua dos Estudantes, 386 – Centro
CEP 14150-021 Serrana – SP – Tel. (16) 3987-1366 Cel. (16) 98138-0102
CNPJ 51.821.858/0001-58 – Inscrição Estadual – Isento
E-mail: casadosvelhinhosdeserrana@gmail.com

CARTA DE SERVIÇO AO USUÁRIO – LEI FEDERAL Nº 13.460/2017 ORGANIZAÇÃO DA SOCIEDADE CIVIL – OSC

PRESIDENTE: Marlene de Fátima Capitelli Bernardino

COORDENADOR: Marcelo Pereira de Andrade

1 - O que é:

A Associação Casa dos Velhinhos de Serrana caracteriza-se como uma Instituição de Longa Permanência para Pessoas Idosas (ILPI), constituindo-se como unidade de acolhimento institucional na modalidade residência geriátrica, destinada à oferta de proteção social integral em regime de atendimento contínuo.

2 - Objetivos:

Ofertar acolhimento institucional a pessoas idosas com 60 anos ou mais, de ambos os sexos, em situação de vulnerabilidade e risco social, com graus de dependência I, II e III, conforme normativas vigentes.

O acolhimento constitui medida excepcional e provisória, aplicada quando esgotadas as possibilidades de permanência no convívio familiar e comunitário.

O serviço tem por finalidade garantir proteção social integral a até 28 pessoas idosas, por meio de um ambiente seguro, acessível e humanizado, que promova o envelhecimento com dignidade, a preservação da autonomia possível e o fortalecimento de vínculos familiares e sociais.

Atende prioritariamente pessoas idosas com vínculos familiares fragilizados ou rompidos, limitações socioeconômicas e ausência ou insuficiência de rede de apoio, incluindo aquelas com necessidade de apoio nas atividades de vida diária e acompanhamento contínuo na rede de saúde.

Considerando a diversidade sociocultural dos usuários, o atendimento é pautado na individualização do cuidado, no respeito à singularidade e na atuação multiprofissional integrada, visando à promoção do bem-estar, da convivência social e da qualidade de vida.

3 - Serviços Oferecidos:

- Acolhimento institucional em regime integral (24 horas);
- Serviço de hotelaria (moradia, alimentação e lavanderia);
- Cuidados básicos de higiene pessoal;
- Atendimento multiprofissional (Serviço Social, Psicologia, Fisioterapia, Nutrição, Enfermagem e Medicina, além de Terapeutas PICS);
- Assistência por técnicos e auxiliares de enfermagem e cuidadores de idosos;
- Desenvolvimento de atividades ocupacionais e de estimulação cognitiva;
- Realização de atividades socioculturais e recreativas;
- Promoção da convivência e inserção comunitária;
- Orientação e acompanhamento de usuários, familiares e comunidade.
- Cuidados básicos de saúde.

4 - Localização:

Endereço: Rua dos Estudantes, nº 386 – Centro – Serrana/SP. CEP: 14.150-021

Contato: (16) 3987-1366 / (16) 98138-0102

E-mail: casadosvelhinhosdeserrana@gmail.com

Página eletrônica: <https://casadosvelhinhosdeserrana.com.br/>

Horário de atendimento: 24 horas ininterruptas

Horário de visitas: Segunda-feira a domingo, das 14h30 às 17h



ASSOCIAÇÃO CASA DOS VELHINHOS DE SERRANA

Rua dos Estudantes, 386 – Centro
CEP 14150-021 Serrana – SP – Tel. (16) 3987-1366 Cel. (16) 98138-0102
CNPJ 51.821.858/0001-58 – Inscrição Estadual – Isento
E-mail: casadosvelhinhosdeserrana@gmail.com

5 - Requisitos para atendimento:

O acesso ao serviço ocorre mediante:

- Encaminhamento pelo CREAS (Centro de Referência Especializado de Assistência Social), conforme Fluxo estabelecido pela rede socioassistencial do município.

O atendimento não se dá por demanda espontânea direta, sendo obrigatória a avaliação técnica prévia pela rede responsável.

6 - Documentos necessários:

Da pessoa idosa:

- RG e CPF;
- Comprovante de residência;
- Comprovante de benefício previdenciário ou assistencial;
- Receituário e relatórios médicos disponíveis;
- Cartão do SUS;
- Comprovante de vacinação.

Do responsável legal:

- RG e CPF.

7 - Formas e informações necessárias para acessar o serviço:

O acesso à Associação Casa dos Velhinhos de Serrana ocorre exclusivamente por meio de encaminhamento da rede socioassistencial, conforme fluxo estabelecido pelo município.

O CREAS é responsável pela triagem, avaliação técnica e social, bem como pela indicação do acolhimento, considerando critérios como situação de vulnerabilidade e risco social, condições de saúde, grau de dependência, fragilidade ou inexistência de vínculos familiares e impossibilidade de cuidado no domicílio.

A disponibilidade de vagas é gerida em articulação com a Secretaria Municipal de Assistência Social, não sendo de responsabilidade exclusiva da instituição. A comunicação de liberação de vaga ocorre no prazo de até 5 (cinco) dias úteis.

O ingresso ocorre de forma planejada e fundamentada em critérios técnicos, em conformidade com o Sistema Único de Assistência Social (SUAS) e a Tipificação Nacional dos Serviços Socioassistenciais.

O acesso direto por familiares ou pela própria pessoa idosa não constitui porta de entrada formal do serviço.

Destaca-se que a demanda existente supera a capacidade de atendimento da instituição, resultando em lista de espera.

8 - Prioridade de atendimento:

A priorização do atendimento considera:

- Situações de risco pessoal e social iminente;
- Casos de negligência, abandono ou violência;
- Pessoas idosas sem referência familiar ou comunitária;
- Situação de rua;
- Determinações judiciais ou encaminhamentos do Ministério Público.

9 - Principais etapas para processamento do serviço:

O processo de acolhimento compreende:

- Encaminhamento pela rede socioassistencial;
- Avaliação técnica;
- Entrevista e acolhimento psicossocial;
- Elaboração do Plano Individual de Atendimento (PIA);
- Ingresso na instituição;



ASSOCIAÇÃO CASA DOS VELHINHOS DE SERRANA

Rua dos Estudantes, 386 – Centro
CEP 14150-021 Serrana – SP – Tel. (16) 3987-1366 Cel. (16) 98138-0102
CNPJ 51.821.858/0001-58 – Inscrição Estadual – Isento
E-mail: casadosvelhinhosdeserrana@gmail.com

- Acompanhamento contínuo pela equipe multiprofissional.

Após o ingresso, a pessoa idosa passa a residir na instituição em regime integral, em ambiente que atende às condições de salubridade, acessibilidade, segurança e conforto.

São assegurados:

- Acomodação em quartos coletivos com garantia de individualidade;
- Disponibilização de cama, armário individual e roupas de cama higienizadas;
- Seis refeições diárias conforme prescrição nutricional;
- Rotina de cuidados de higiene pessoal e monitoramento de saúde;
- Acesso à rede socioassistencial e demais políticas públicas.

Todos os atendimentos são realizados por profissionais qualificados, conforme a NOB-RH/SUAS.

10 - Prazo máximo para prestação do serviço:

Indeterminado, conforme avaliação técnica e inexistência de alternativas familiares ou comunitárias.

11 - Previsão de tempo de espera para atendimento:

Variável, conforme disponibilidade de vagas e critérios de priorização definidos pela rede socioassistencial.

12 - Mecanismos de comunicação com os atendidos:

A instituição assegura a participação de trabalhadores e usuários por meio de:

- Reuniões periódicas de equipe;
- Espaços de escuta qualificada;
- Processos de educação permanente;
- Pesquisas de satisfação semestrais;
- Reuniões de convivência com usuários;
- Caixa de sugestões e manifestações.

As contribuições são analisadas pela equipe técnica e coordenação, podendo ser incorporadas ao planejamento institucional.

13- Procedimento para receber e responder as manifestações dos atendidos:

As manifestações (elogios, sugestões, reclamações ou denúncias) podem ser realizadas:

- Presencialmente à equipe técnica;
- Por meio da caixa de sugestões;
- Por contato telefônico ou eletrônico.

Todas as manifestações são registradas, analisadas e respondidas pela coordenação, assegurando transparência, sigilo e melhoria contínua dos serviços.