

CARTA DE SERVIÇO AO USUÁRIO - LEI FEDERAL 13.460/2017

Nome do Serviço: CENTRO DE CONVIVÊNCIA DE IDOSOS - CCI

Presidente: Cacilda das Graças Speri

Coordenadora: Berenice Aparecida Alves da Rocha

O que é o serviço:

Atendimento socioassistencial voltado a idosos, com foco no fortalecimento de vínculos, prevenção de riscos sociais e promoção da inclusão, realizado em grupos e atividades coletivas.

Objetivos:

- Garantir acolhimento digno e atenção integral às necessidades físicas, emocionais e sociais dos idosos.
- Prevenir situações de risco e evitar encaminhamentos desnecessários para Instituições de Longa Permanência (ILPIs).
- Estimular autonomia, socialização e qualidade de vida.
- Promover alternativas emancipatórias e inclusão social.

Serviços oferecidos:

- Atividades físicas e recreativas.
- Atendimento psicológico e social.
- Orientação e acompanhamento familiar.
- Oficinas culturais e educativas.
- Espaços de convivência e socialização.

Localização: Rua Amapá, 333 - Jardim Bela Vista - Serrana, SP - 14152-070

Contato: (16) 3987-7177

Link da página eletrônica: <https://www.cciserrana.com/>

E-mail: cci.serrana@gmail.com

Horário de atendimento ao público e ao atendido:

De segunda a sexta-feira, das 8h às 16h30min.

Requisitos para atendimento:

- Ser idoso residente no município.
- Realizar inscrição junto à entidade.



CCI - Centro de Convivência Do Idoso

Rua: Amapá, nº 333 - Serrana - SP
CNPJ: 60250263/0001-80

Documentos necessários:

- Comprovante de residência
- Comprovante de vacina da Covid19
- CPF
- RG
- 2 fotos 3x4
-

Formas e informações para acessar o serviço:

- Presencialmente, no Centro de Convivência.
- Por encaminhamento da rede socioassistencial.

Prioridade de atendimento: Idosos em situação de vulnerabilidade social.

Principais etapas para processamento de serviço:

1. Inscrição e acolhimento inicial.
2. Conferência de documentos.
3. Inclusão em grupos e atividades.
4. Monitoramento por listas de presença e reuniões.
5. Avaliação semestral e caixa de sugestões bimestral.
6. Relatórios circunstanciados e ajustes de planejamento.

Prazo máximo para prestação do serviço:

Atendimento contínuo, com atividades regulares semanais e avaliações semestrais.

Previsão de tempo de espera para atendimento:

Atendimento imediato ou em até 30 minutos, conforme demanda.

Mecanismos de comunicação com os atendidos:

- Telefone e e-mail institucional.
- Grupo no Whatsapp.
- Caixa de sugestões bimestral.
- Relatórios semestrais disponibilizados.

Procedimento para receber e responder as manifestações dos atendidos:

- Registro em caixa de sugestões ou diretamente com a equipe.
- Análise em reuniões internas.
- Resposta formal por meio de relatórios ou comunicação direta ao usuário.