

CARTA DE SERVIÇO AO USUÁRIO

Serviços oferecidos pela
**SECRETARIA MUNICIPAL
DA MULHER**



PREFEITURA DE
PARAUAPEBAS
Aqui tem força. Aqui tem trabalho

 **semmu**
Secretaria Municipal
da **Mulher**

Serviços oferecidos pela

SECRETARIA MUNICIPAL DA MULHER

Centro Administrativo da Prefeitura de Parauapebas, 1º piso

Setor: CASA DA MULHER

A casa da mulher tem como objetivo a capacitação da mulher assistidas pela rede, com vistas ao mercado de trabalho e geração de renda, contribuindo para sua autonomia.

Serviços oferecidos:

Detalhamento de cada serviço prestado pelo departamento da secretaria com cada tipo de serviço ofertado e a descrição breve do mesmo

- 1. Capacitação por meio de cursos gratuitos, Capacitação por meio de cursos gratuitos, cursos que já foram realizados na Casa da Mulher: curso de Corte e Costura, Panificação, produção de ovos de páscoa, Derivados de leite, Designer de sobancelha, Gestão de eventos, Inclusão de eventos e massagem relaxante entre outros. Já foram realizadas Oficinas como: Oficina com pallets, produção de macarrão;
- 2. Ampliação de mais cursos para 2021: curso de cabelereira, confeitaria profissional, maquiagem profissional, depilação, alongamento de unhas em gel e fibra, alongamento de cílios, curso de defesa pessoal para mulheres, micropigmentação de sobancelha, camareira, estética fácil, estética corporal, ornamentação de festa, produção de sabonete artesanal.

Informações necessárias para acessar o serviço:

Requisitos, documentos, formas e informações necessárias para acessar o serviço.

- Documentos necessários para realizar a ficha de cadastro:
 - R.G
 - CPF
- É colhido todos os dados da usuária como:
 - Endereço
 - Idade
 - Telefone
 - Outros

Principais etapas do serviço:

Descrever o procedimento padrão para acessar o serviço, desde o primeiro contato até a finalização do processo.

- O Centro de Referência para a Mulher - CRM é a “porta de entrada” onde promover o acolhimento e acompanhamento psicossocial da mulher do campo e da cidade em situação de violência.
- A Casa da Mulher é a “porta de saída” onde promover a capacitação da mulher assistida pela rede, com vistas ao mercado de trabalho e geração de renda, contribuindo para sua autonomia.

Previsão do prazo máximo para a prestação do serviço e Tempo de espera:

- Tempo de duração para o processo que inicia no atendimento e conclui-se na finalização do serviço; quanto tempo o usuário deve aguardar para obter retorno.

Serviços oferecidos pela

SECRETARIA MUNICIPAL DA MULHER

Centro Administrativo da Prefeitura de Parauapebas, 1º piso

Forma de prestação de serviço e Por quais canais o serviço pode ser oferecido e Mecanismo de comunicação com os usuários?



94 3346-5982



casadamulherparauapebas@gmail.com

Procedimentos para receber e responder as manifestações dos usuários e Mecanismos de consulta para acompanhar o andamento do serviço solicitado

Como as demandas são recebidas, e como o cidadão pode acompanhar o andamento desse serviço. O usuário deve acompanhar pelo site? Deve ir pessoalmente saber o andamento? Há protocolo de atendimento para acompanhamento do processo?

- O Centro de referência-CRM faz o encaminhamento da usuária para Casa da Mulher onde essa usuária faz o seu cadastro, o curso que a mesma escolheu for ofertado nos entramos em contato com a usuária.

Locais e formas para o usuário apresentar eventual manifestação sobre a prestação do serviço

- Maneira oficial de manifestação é por meio da Ouvidoria Municipal e Secretaria Municipal da Mulher.

Prioridade no atendimento:

- Mulher vítima de violência e que já foram atendidas pela rede.

Serviços oferecidos pela

SECRETARIA MUNICIPAL DA MULHER

Centro Administrativo da Prefeitura de Parauapebas, 1º piso

Setor: CASA ABRIGO

A casa abrigo da mulher inaugurada em 21/06/2007 (quase 14 anos) tem por objetivo acolher mulheres vítimas de violência doméstica, familiar e vulnerabilidade social juntamente com seus filhos menores de idade que estejam sob grave ameaça ou risco eminente de morte de forma sigilosa e temporária.

Serviços oferecidos:

- O serviço está disponível 24 horas para atender de forma integral, acolhedora e humanizada.
- A casa abrigo está vinculada ao CRM (centro de referência para mulher) e ao CEAJUM (centro de acessória jurídica a mulher), que juntos oferecem a mulher assistida, atendimento, acompanhamento psicossocial e jurídico.

Informações necessárias para acessar o serviço:

- O serviço pode ser oferecido através da rede da SEMMU, CRM, CEAJUM E DEAM

Principais etapas do serviço:

- O atendimento inicia-se através do boletim de ocorrência realizado na delegacia da mulher (DEAM) ou pelo centro de referência a mulher (CRM);
- Após a equipe técnica do CRM ser solicitada e avaliar se a situação da usuária é para abrigo, a mulher então é lavada até a casa abrigo da mulher onde deve querer ir por vontade própria;
- A equipe da casa abrigo recebe-a respeitando os protocolos de sigilo e realizando o acolhimento da assistida, onde receberá apoio juntamente com filho menor de idade se houver, atendimento psicossocial, e atendimento jurídico através do (CEAJUM) centro de acessória jurídica a mulher;
- Após ter sido resolvido a situação jurídica, como medida protetiva ou outras medidas, e a mulher estiver segura para retornar para sua residência ou até mesmo voltar para sua cidade, para o seio de sua família se for o caso, a assistida sai da casa abrigo com segurança e sob os cuidados da equipe;

Após a saída e a mulher permanecer no município de Parauapebas ela ficara recebendo visitas da equipe técnica do CRM por alguns meses até termos certeza que tudo está bem.

Previsão do prazo máximo para a prestação do serviço e Tempo de espera:

- Previsão do prazo máximo para a prestação do serviço e de imediato, pois a equipe está disponível 24 horas para atender a mulher vítima de violência, sem tempo de espera.

Forma de prestação de serviço e Por quais canais o serviço pode ser oferecido e Mecanismo de comunicação com os usuários?

- A forma de prestação de serviço e através de abrigo moradia temporário podendo se estender até por 90 dias corrido;
- O serviço pode ser oferecido através da rede que trabalha em parceria, SEMMU, CRM, CEAJUM E DEAM;
- Os mecanismos de comunicação com as usuárias são através de mídias visuais na internet mostrando que temos esse tipo de serviço a oferecer, panfletagem, encontros e palestras.

Serviços oferecidos pela

SECRETARIA MUNICIPAL DA MULHER

Centro Administrativo da Prefeitura de Parauapebas, 1º piso

Procedimentos para receber e responder as manifestações dos usuários e Mecanismos de consulta para acompanhar o andamento do serviço solicitado

- Os procedimentos para receber e responder as manifestações das usuárias e presencial enquanto o serviço está sendo prestado e o mecanismo de consulta para acompanhar o andamento do serviço e através do CRM e CEAJUM

Locais e formas para o usuário apresentar eventual manifestação sobre a prestação do serviço

- Os locais e formas para a usuária apresentar eventual manifestação sobre a prestação do serviço são os mesmos de atendimento inicial como CRM, CEAJUM, SEMMU, que pode ser presencial ou através de telefone.



94 3346-5982



Setor Administrativo SEMMU

Prioridade no atendimento:

- Mulheres vítimas de violência doméstica e familiar, de acordo com a Lei 10.048 de 08 de novembro de 2000.



PREFEITURA DE
PARAUAPEBAS
Aqui tem força. Aqui tem trabalho

semmu
Secretaria Municipal
da Mulher

Serviços oferecidos pela

SECRETARIA MUNICIPAL DA MULHER

Centro Administrativo da Prefeitura de Parauapebas, 1º piso

Sector: CENTRO DE ACESSORIA JURÍDICA A MULHER- CEAJUM

Serviços oferecidos:

- Ajuizamento de ações relacionadas ao Direito de Família, tais como: Pensão Alimentícia, Alimentos Gravídicos, Execução de Alimentos (cobrança de pensão alimentícia em atraso), Investigação de Paternidade, Ação de Guarda, Busca e Apreensão de menor, Dissolução de União Estável e Ação de Divórcio.
- Orientação Jurídica e encaminhamento ao Atendimento Psicossocial (Psicóloga e Assistente Social).

Informações necessárias para acessar o serviço:

DOCUMENTOS E INFORMAÇÕES NECESSÁRIAS PARA INGRESSAR COM AÇÃO JUDICIAL:
(É necessário apresentar original e cópia de toda a documentação solicitada)

- **PENSÃO ALIMENTÍCIA**

DOCUMENTOS DA AUTORA: RG, CPF, comprovante de endereço e dados bancários.

DOCUMENTOS DOS FILHOS MENORES: certidão de nascimento e CPF.

DADOS DA PARTE CONTRÁRIA: nome completo e endereço. Caso este tenha emprego fixo, informar nome e endereço da empresa em que o mesmo trabalha.

- **ALIMENTOS GRAVÍDICOS**

DOCUMENTOS DA AUTORA: RG, CPF, carteira de gestante, comprovante de endereço e dados bancários.

DADOS DA PARTE CONTRÁRIA: nome completo e endereço.

- **EXECUÇÃO DE ALIMENTOS**

DOCUMENTOS DA AUTORA: RG, CPF, comprovante de endereço e dados bancários.

DOCUMENTOS DOS FILHOS MENORES: certidão de nascimento e CPF.

DADOS DA PARTE CONTRÁRIA: nome completo, nº de CPF e endereço. Caso este tenha emprego fixo, informar nome e endereço da empresa em que o mesmo trabalha.

DOCUMENTAÇÃO COMPLEMENTAR: cópia do acordo de alimentos e sentença.

- **INVESTIGAÇÃO DE PATERNIDADE**

DOCUMENTOS DA AUTORA: RG, CPF, comprovante de endereço e dados bancários.

DOCUMENTOS DOS FILHOS MENORES: certidão de nascimento e CPF.

DADOS DA PARTE CONTRÁRIA: nome completo e endereço. Caso este tenha emprego fixo, informar nome e endereço da empresa em que o mesmo trabalha.

- **AÇÃO DE GUARDA**

DOCUMENTOS DA REQUERENTE DA GUARDA: RG, CPF, comprovante de endereço e dados bancários.

DOCUMENTOS DOS FILHOS MENORES: certidão de nascimento e CPF.

DADOS DA PARTE CONTRÁRIA: nome completo e endereço.

- **BUSCA E APREENSÃO DE MENOR**

DOCUMENTOS DA AUTORA: RG, CPF e comprovante de endereço.

DOCUMENTOS DOS FILHOS MENORES: certidão de nascimento e CPF.

DADOS DA PARTE CONTRÁRIA: nome completo e endereço.

DOCUMENTOS COMPLEMENTARES: Boletim de Ocorrência

Serviços oferecidos pela

SECRETARIA MUNICIPAL DA MULHER

Centro Administrativo da Prefeitura de Parauapebas, 1º piso

Informações necessárias para acessar o serviço:

● DISSOLUÇÃO DE UNIÃO ESTÁVEL

DOCUMENTOS DA AUTORA: RG e CPF, comprovante de endereço e dados bancários.

DOCUMENTOS DOS FILHOS MENORES: certidão de nascimento e CPF.

DOCUMENTOS DOS FILHOS MAIORES: RG e CPF.

DADOS DA PARTE CONTRÁRIA: nome completo e endereço. Caso tenha emprego fixo e existam filhos menores, informar nome e endereço da empregadora.

DOCUMENTAÇÃO COMPLEMENTAR: escritura pública da união estável (caso possua) e documentos dos bens a partilhar (ex: lote, casa, carro, moto, etc.).

● DIVÓRCIO

DOCUMENTOS DA AUTORA: RG e CPF, comprovante de endereço, certidão de casamento e dados bancários.

DOCUMENTOS DOS FILHOS MENORES: certidão de nascimento e CPF.

DOCUMENTOS DOS FILHOS MAIORES: RG e CPF.

DADOS DA PARTE CONTRÁRIA: nome completo e endereço. Caso tenha emprego fixo e existam filhos menores, informar nome e endereço da empregadora.

DOCUMENTAÇÃO COMPLEMENTAR: documento dos bens a partilhar (ex: lote, casa, carro, moto, etc.).

Principais etapas do serviço:

- Usuária chega a rede de atendimento à mulher;
- Verificação de documentos solicitados;
- Agendamento para atendimento com profissional;
- Retorno na data agendada para audiência;
- Audiência com as partes interessadas para tentativa de Conciliação;
- Caso não haja conciliação, entrar com ação litigiosa;
- Após a saída e a mulher permanecer no município de Parauapebas ela ficara recebendo visitas da equipe técnica do CRM por alguns meses até termos certeza que tudo está bem.

Previsão do prazo máximo para a prestação do serviço e Tempo de espera:

- O tempo de espera para a conclusão do serviço oferecido não é possível estimar, uma vez que o processo segue sua tramitação na justiça.

Forma de prestação de serviço e Por quais canais o serviço pode ser oferecido e Mecanismo de comunicação com os usuários?

- O serviço é realizado presencial.
- Para atendimento presencial, a usuária deve procurar o seguinte endereço: Avenida Brasília, s/nº. Bairro Jardim Canadá, (ao lado da delegacia de policia civil), Parauapebas - PA;



94 3346-6891



Setor Administrativo CEAJUM



PREFEITURA DE
PARAUPEBAS
Aqui tem força. Aqui tem trabalho

semmu
Secretaria Municipal
da Mulher

Serviços oferecidos pela

SECRETARIA MUNICIPAL DA MULHER

Centro Administrativo da Prefeitura de Parauapebas, 1º piso

Procedimentos para receber e responder as manifestações dos usuários e Mecanismos de consulta para acompanhar o andamento do serviço solicitado

- As usuárias devem procurar o serviço no prédio do CEAJUM, onde se encontram todas as informações do seu processo, no horário de 08:00 as 14:00 informando seu RG e CPF.

Locais e formas para o usuário apresentar eventual manifestação sobre a prestação do serviço

- A Prefeitura Municipal de Parauapebas conta com a Ouvidoria para eventuais manifestações acerca dos serviços prestados por seus órgãos competentes, que poderão ser acessados pelos seguintes meios:



0800 033 0202



94 3356-0772



94 99191-1787



ouvidoria@parauapebas.pa.gov.br



www.falabr.cgu.gov.br/



www.esic.parauapebas.pa.gov.br

Prioridade no atendimento:

- As prioridades são realizadas conforme a Lei 10048, Lei da Prioridade no atendimento, e as mulheres vítimas de violência doméstica física.



PREFEITURA DE
PARAUPEBAS
Aqui tem força. Aqui tem trabalho

semmu
Secretaria Municipal
da Mulher

Serviços oferecidos pela

SECRETARIA MUNICIPAL DA MULHER

Centro Administrativo da Prefeitura de Parauapebas, 1º piso

Setor: CENTRO DE REFERÊNCIA PARA MULHERES-CRM

Serviços oferecidos:

- Atendimento social e psicológico de toda mulher, independentemente da idade e/ou opção sexual, residentes em Parauapebas e/ ou municípios arredores, especialmente aquelas que vivem ou viveram situação de violência doméstica e/ou familiar previstas na Lei Maria da Penha (Nº 11.340/2006). Sempre primando pelo atendimento humanizado.

Nos atendimentos psicossociais é realizada a escuta ativa, feito o devido acompanhamento social e/ou psicológico com os devidos encaminhamentos para a rede de atendimento presentes no município, assim como, utilizados outros instrumentais técnicos que o caso demande, conforme avaliação das técnicas responsáveis (psicóloga e assistente social), como a visita domiciliar, institucional, estudos de casos, elaboração de relatórios oficiais para encaminhamentos aos demais serviços do município, como saúde, assistência social e segurança, dentre outros.

A equipe psicossocial do CRM também se responsabiliza pelos encaminhamentos para o abrigo institucional da SEMMU, juntamente com a orientação jurídica do CEAJUM (outro setor da SEMMU).

Informações necessárias para acessar o serviço:

- O serviço pode ser solicitado por mulheres de baixa renda (vulnerabilidade social), independentemente da idade e/ou opção sexual, residentes em Parauapebas e/ ou municípios arredores, especialmente aquelas que vivem ou viveram situação de violência doméstica e/ou familiar previstas na Lei Maria da Penha (Nº 11.340/2006), as quais tem prioridade nos atendimentos e acompanhamentos.

Principais etapas do serviço:

- Após a usuária passar pela recepção e acolhimento do CRM e, tendo preenchido devidamente sua ficha de cadastro no setor, a mesma é encaminhada para o serviço social que fará os encaminhamentos necessários dentro da própria rede de atendimento da SEMMU, sobretudo para a psicologia do CRM e/ou para os parceiros presentes no município (SEMSA, PARAPAZ/ DEAM, SEMAS, SEMSI, CONSELHO TUTELAR, dentre outros).

Previsão do prazo máximo para a prestação do serviço e Tempo de espera:

- Quando a usuária comparece ao CRM é atendida imediatamente, conforme a disponibilidade do serviço social e psicologia do referido centro, quando é avaliada a necessidade de sua permanência na rede de atendimento interna da SEMMU e/ou outros encaminhamentos externos, caso necessário. Os retornos são dados conforme a complexidade de cada caso e avaliação da equipe técnica responsável, juntamente com a coordenação do setor.

Forma de prestação de serviço e Por quais canais o serviço pode ser oferecido e Mecanismo de comunicação com os usuários?

- Todos os serviços ofertados pelo Centro de Referência para Mulheres - CRM são efetivados in loco, salvo informações mais simples que podem ser passadas por meio do telefone ou e-mail, como a confirmação do dia agendado para atendimento com as profissionais do local (assistente social e psicóloga).

Serviços oferecidos pela

SECRETARIA MUNICIPAL DA MULHER

Centro Administrativo da Prefeitura de Parauapebas, 1º piso

Procedimentos para receber e responder as manifestações dos usuários e Mecanismos de consulta para acompanhar o andamento do serviço solicitado

- As dúvidas das usuárias quanto aos serviços e encaminhamentos ofertados são sanados durante o atendimento das mesmas com as técnicas do centro.

Locais e formas para o usuário apresentar eventual manifestação sobre a prestação do serviço

- A Prefeitura Municipal de Parauapebas conta com a Ouvidoria para eventuais manifestações acerca dos serviços prestados por seus órgãos competentes, que poderão ser acessados pelos seguintes meios:



0800 033 0202



94 3356-0772



94 99191-1787



ouvidoria@parauapebas.pa.gov.br



www.falabr.cgu.gov.br/



www.esic.parauapebas.pa.gov.br

Prioridade no atendimento:

- Mulheres que vivem ou viveram situação de violência doméstica e/ou familiar previstas na Lei Maria da Penha (Nº 11.340/2006).