**CARTA DE SERVIÇOS**

**Secretaria: Secretaria de Assistência Social**

***Nome do Serviço: Serviço de Família Acolhedora – Família Canguru***

# 1 - Serviço Oferecido:

Acolhimento familiar, em residências de famílias acolhedoras cadastradas, de crianças e adolescentes afastados do convívio familiar por meio de medida protetiva, em função de abandono ou cujas famílias ou responsáveis encontrem-se temporariamente impossibilitados de cumprir sua função de cuidado e proteção, até que seja viabilizado o retorno ao convívio com a família de origem ou, na sua impossibilidade, encaminhamento para adoção.

# 2 - Requisitos e Documentos necessários para acessar o Serviço Oferecido:

O requisito é estar inserido em medida protetiva de acolhimento e dentro da faixa etária de 0 à 18 anos incompletos. Os documentos necessários são a determinação judicial da inserção da criança ou adolescente em medida protetiva ou em casos emergenciais encaminhamento do Conselho Tutelar mediante Termo de Entrega.

# 3 - Etapas para a realização do Serviço Ofertado:

Cadastramento, seleção e formação de pessoas da comunidade interessadas em se tornarem Famílias Acolhedoras pela equipe técnica do Serviço.

Recebimento da criança/adolescente encaminhados via Poder Judiciário ou Conselho Tutelar

Acompanhamento do acolhimento familiar pela equipe técnica do Serviço, mediante atendimentos à família acolhedora e ao acolhido

Acompanhamento à família de origem da criança/adolescente acolhido visando a reintegração familiar

Acompanhamento da situação processual do acolhido até a extinção da medida protetiva de acolhimento pelo Poder Judiciário, que ocorre com o retorno à família de origem ou, na impossibilidade, encaminhamento para família substituta.

# 4 - Prazo para a entrega do Serviço Ofertado:

Não há prazo determinado. A oferta do serviço se encerra mediante a extinção da medida de acolhimento determinada pelo Poder Judiciário, com o retorno da criança/adolescente à família de origem ou, na impossibilidade, seu encaminhamento à família substituta.

# 5 - Forma de Prestação de Serviço:

O serviço é prestado através de atendimentos individuais, grupais, contatos telefônicos freqüentes e visitas domiciliares com todos os envolvidos: criança/ adolescente, família de origem e família acolhedora.

# 6 - Formas de comunicação com o solicitante do Serviço Ofertado:

A comunicação com o Poder Judiciário, solicitante do Serviço ofertado, ocorre mediantes relatórios encaminhados periodicamente, bem como participação em audiências concentradas trimestralmente para avaliação do caso.

# 7 - Locais e as formas de acessar o Serviço Oferecido:

O Serviço conta com uma sede, localizada na Secretaria de Assistência Social do município. O acesso ocorre mediante determinação judicial de medida protetiva de acolhimento ou, em situações emergenciais, encaminhamento do Conselho Tutelar.

# Q1 – Há prioridade no atendimento?

Não existe prioridade, uma vez que o acesso ao serviço ocorre mediante determinação judicial ou, em casos emergenciais, encaminhamento do Conselho Tutelar.

# Q2 – Qual o tempo (médio) de espera para o atendimento?

Não há previsão do tempo médio de espera. O número de Famílias Acolhedoras cadastradas é insuficiente para abarcar o número de acolhidos no município. Dessa forma, quando não há famílias disponíveis para receber a criança/ adolescente no momento da determinação da medida protetiva de acolhimento, esta é encaminhada para um SAICA – Serviço de Acolhimento Institucional para Crianças e Adolescentes do município.

Q3 – Sobre o Sistema de Sinalização Visual das Unidades de atendimento? Os Elementos básicos foram instaladas?

Sim, os elementos básicos de sinalização visual foram instalados na sede do serviço.

Q4 – Sobre acessibilidade, limpeza e conforto. Há condições mínimas nas Unidades de Atendimento?

Sim. A sede do serviço é um ambiente bastante acolhedor, dispondo de sala para realização de visitas dos familiares de origem ou aproximação com famílias substitutas. Esta sala dispõe de recursos pedagógicos e lúdicos que facilitam essa interação. Além disso, outra sala bastante acolhedora está preparada para receber acolhimentos emergenciais, antes do encaminhamento da criança/ adolescente à família acolhedora, e conta com cama, berço, trocador, etc. A sede do serviço dispõe ainda de salas para os profissionais da área técnica e administrativa, bem como sala de reuniões onde são realizadas as supervisões grupais das Famílias Acolhedoras. O local dispõe de acessibilidade para cadeirantes, uma vez que é plano e a limpeza é realizada diariamente pelo mesmo profissional que a executa nas demais dependências da Secretaria de Assistência Social.

# Q5 – Há Procedimento estabelecido caso o Sistema de Informatização estiver indisponível?

Sim, uma vez que todas as informações são registradas em prontuário físico.