



PREFEITURA MUNICIPAL DE BAURU
ESTADO DE SÃO PAULO
Secretaria Municipal do Bem-Estar Social

Padrão Normativo da Rede de Proteção Social Especial de Média
Complexidade
Programa de Orientação da Rede de Proteção Social

Clodoaldo Armando Gazzetta
Prefeito Municipal

José Carlos Augusto Fernandes
Secretário do Bem Estar Social

Fátima Cristina de Oliveira Monari
Diretora de Departamento de Proteção
Social Especial

Vanessa Nogueira Develso Neves
Diretora de Divisão da Proteção Especial I

Rose Maria Carrara Orlato
Diretora de Divisão da Proteção Especial II

Adriana Rocha Grando Puttini
Diretora de Divisão de Serviços Sociais

Equipe Responsável pela elaboração
Assistentes Sociais do Departamento de
Proteção Social Especial e da Divisão de
Serviços Sociais

2018



PREFEITURA MUNICIPAL DE BAURU
ESTADO DE SÃO PAULO
Secretaria Municipal do Bem-Estar Social

1.Nome: Programa de Orientação da Rede de Proteção Social

2. Unidade: Organização da Sociedade Civil em parceria com a Secretaria Municipal do Bem Estar Social- SEBES.

3. Descrição:

A Proteção Social Especial – PSE tem por objetivo prestar serviços especializados a famílias e indivíduos que se encontram em situação de risco pessoal e social por violação de direito ou com direitos sociais violados, a exemplo das situações de abandono, negligência e maus tratos físicos e/ou psíquicos, abuso sexual, uso de substâncias psicoativas, cumprimento de medidas socioeducativas, situação de rua, situação de trabalho infantil, deficiência e situação de dependência, entre outras situações.

O Centro de Referência Especializada em Assistência Social (CREAS) é a unidade pública estatal responsável pela oferta de serviços da PSE e tem o papel de coordenar e fortalecer a articulação dos serviços com a rede de assistência social e as demais políticas públicas. Os serviços da Proteção Especial são diferenciados para responder a situação vivenciada pelo indivíduo ou família de acordo com níveis de complexidade (média ou alta) e devem estar articulados diretamente com o sistema de garantia de direito, o que exige uma gestão mais complexa e compartilhada com o Poder Judiciário, o Ministério Público e com outros órgãos e ações do Executivo.

As ações desenvolvidas na PSE devem ter centralidade na família e como pressuposto o fortalecimento e o resgate de vínculos familiares e comunitários, ou a construção de novas referências, quando for o caso. A centralidade na família pauta-se no seu reconhecimento como um “locus” privilegiado de atenção, cuidado e solidariedade, nos quais seus integrantes encontram apoio contra as vicissitudes e inseguranças da existência (PEREIRA-PEREIRA, 2006). Para tanto, a heterogeneidade da família deve ser compreendida a partir da variedade de formas e arranjos observados na realidade da sociedade contemporânea, bem como do contexto socioeconômico e cultural que imprime tensões variadas nas dinâmicas das relações entre seus membros e entre estes e o contexto social, seja no campo objetivo e/ou subjetivo.



PREFEITURA MUNICIPAL DE BAURU
ESTADO DE SÃO PAULO
Secretaria Municipal do Bem-Estar Social

O Programa de Orientação Social surge neste contexto como uma figura indispensável para assegurar o direito, no âmbito da política de assistência social. A atuação do advogado nas políticas públicas, em diferenciados espaços de orientação, encaminhamento e garantia de direitos, deve pautar-se em uma proposta que consagre e ofereça à população *serviços legais inovadores* e supere a oferta dos *serviços legais tradicionais*, devendo ser predominantemente consultivo, mediador e conciliador.

A presença dos advogados nas equipes de referência dos CREAS vem somar com outros profissionais na composição da gestão do SUAS na análise de casos concretos de violação e abuso de direitos e buscar alternativas para solução, preferencialmente evitando-se a judicialização, resolvendo possíveis conflitos através de conciliação entre as partes, bem como buscando outras alternativas administrativas para garantia dos direitos, construindo-se assim uma verdadeira política pública de inclusão social.

O Programa deverá atuar diretamente:

- ✓ no CREAS com os usuários atendidos no Serviço Especializado e Atendimento a Famílias e Indivíduos (PAEFI) e Serviço de Proteção Social a Adolescentes em Cumprimento de Medida Socioeducativa de Liberdade Assistida (LA) e de Prestação de Serviços a Comunidade;
- ✓ No Centro POP através do Serviço Especializado para Pessoas em Situação de Rua e Serviço Especializado em Abordagem Social e
- ✓ No Centro de Referência da Mulher.

O presente Padrão Normativo, que está fundamentado na tipificação, tem por finalidade estabelecer e regulamentar os princípios e ações que serão adotados pela Secretaria Municipal do Bem Estar Social / SEBES em relação à execução deste programa no âmbito do município, conforme as normativas que regulam a Política de Assistência Social.

4. Usuários:

- ✓ Famílias e indivíduos que vivenciam violações de direitos por ocorrência de:
- ✓ Violência física, psicológica e negligência;
- ✓ Violência sexual: abuso e/ou exploração sexual;



PREFEITURA MUNICIPAL DE BAURU
ESTADO DE SÃO PAULO
Secretaria Municipal do Bem-Estar Social

- ✓ Afastamento do convívio familiar devido à aplicação de medida socioeducativa ou medida de proteção;
- ✓ Tráfico de pessoas;
- ✓ Situação de rua e mendicância;
- ✓ Vivência de trabalho infantil;
- ✓ Discriminação em decorrência da orientação sexual e/ou raça/etnia;
- ✓ Outras formas de violação de direitos decorrentes de discriminações/submissões a situações que provocam danos e agravos a sua condição de vida e os impedem de usufruir autonomia e bem estar.

5. Objetivos:

- ✓ Contribuir para o fortalecimento da família no desempenho de sua função protetiva;
- ✓ Processar a inclusão das famílias no sistema de proteção social e nos serviços públicos, conforme necessidades;
- ✓ Contribuir para restaurar e preservar a integridade e as condições de autonomia dos usuários;
- ✓ Contribuir para romper com padrões violadores de direitos no interior da família;
- ✓ Contribuir para a reparação de danos e da incidência de violação de direitos;
- ✓ Prevenir a reincidência de violações de direitos.

6. Meta: Referenciada ao Financiamento

7. Período de Funcionamento:

Período mínimo de 5 (cinco) dias por semana, 8 (oito) horas diárias, com possibilidade de operar em feriados e finais de semana.

8. Formas de Acesso:

- ✓ CREAS – Centro de Referência Especializado de Assistência Social através do Serviço Especializado e Atendimento a Famílias e Indivíduos (PAEFI) e Serviço de Proteção Social a Adolescentes em Cumprimento de Medida



PREFEITURA MUNICIPAL DE BAURU
ESTADO DE SÃO PAULO
Secretaria Municipal do Bem-Estar Social

Socioeducativa de Liberdade Assistida (LA) e de Prestação de Serviços a Comunidade;

- ✓ Centro POP através do Serviço Especializado para Pessoas em Situação de Rua e Serviço Especializado em Abordagem Social e
- ✓ Centro de Referência da Mulher.

9. Operacionalização:

O Programa de Orientação da Rede de Proteção Social Especial se desenvolverá junto as Unidades de Referência através de seus Serviços vinculados a Proteção Social Especial de Média Complexidade.

Assim, considera-se que os profissionais assistentes sociais, psicólogos e advogados possuem papel primordial na consolidação da política pública preconizada, haja vista que o Sistema Único da Assistência Social, pela complexidade do atendimento, foi pensado na soma de conhecimentos de profissionais com formação e características diferenciadas, capazes de juntos minimizar as mazelas sociais.

Consideramos que pela complexidade dos casos atendidos no CREAS, o advogado se mostra de importância ímpar para, em conjunto com os outros profissionais, orientar e resolver situações que envolvem a defesa e garantias de direitos, orientações jurídicas sobre os direitos da população e nos encaminhamentos ao poder judiciário, Ministério Público e Defensoria Pública e vários outros órgãos do poder executivo, além de inúmeras outras atribuições que fazem parte do dia a dia do CREAS, como acompanhamento de reunião familiar, em que o direito da pessoa atendida esteja sendo violado, para orientações quanto aos direitos e deveres das partes envolvidas, bem como para reduzir a termo o acordo, entre as partes.

Assim, o advogado quando no contexto de atuação do SUAS, principalmente na atuação nos CREAS minimamente deve promover a todo usuário o direito de ser informado sobre o rol de direitos socioassistenciais. Nessa direção, ainda, a orientação sócio-jurídica por parte do advogado, que compõe a equipe do CREAS, pode contribuir, sobremaneira, para o acesso dos usuários ao sistema de defesa e



PREFEITURA MUNICIPAL DE BAURU
ESTADO DE SÃO PAULO
Secretaria Municipal do Bem-Estar Social

responsabilização, visando ao empoderamento, enfrentamento e construção de novas possibilidades de interação familiares e com o contexto social.

A função do advogado é predominantemente consultiva, mediadora e conciliadora, e excepcionalmente judicializada.

A equipe de profissionais do programa tem a missão de enfrentamento de situações de ameaça ou violação de direitos.

Dentre as atribuições da equipe do Programa atenderá a diversas situações de violência contra crianças e adolescentes, mulheres, idosos, pessoa com deficiência famílias, indivíduos e até mesmo situações de violência contra comunidades ou grupos, através de orientação jurídico-social deve preceder de discussão com a equipe interdisciplinar do Programa e dos Serviços onde o usuário é atendido, sobre as orientações e intervenções jurídico social destinados a cada caso, respeitando o direito à informação da família ou indivíduo.

A ação da equipe do Programa se fará através da elaboração do Plano de Acompanhamento Familiar/Individual realizado pelo CREAS/PAEFI, sendo essencial para guiar o trabalho social bem como para delinear, junto aos usuários, a construção de novas perspectivas de vida.

Caberá ao advogado do Programa executar as seguintes ações:

- Orientação jurídico-social à equipe referência;
- Estudo de caso dos serviços junto à equipe de referência;
- Realização de acompanhamento especializado, por meio de atendimentos familiar, individual ou em grupo;
- Realização de visitas domiciliares às famílias acompanhadas pelo CREAS, quando necessário;
- Trabalho em equipe interdisciplinar;
- Participação em capacitações e formação continuada da equipe do CREAS, reuniões de equipe, estudos de casos e demais atividades correlatas;
- Participação de reuniões para avaliação das ações e resultados atingidos e para planejamento das ações a serem desenvolvidas, para a definição de fluxos, instituição de rotina de atendimento e acompanhamento dos usuários, organização dos encaminhamentos, fluxos de informação e procedimentos;



PREFEITURA MUNICIPAL DE BAURU
ESTADO DE SÃO PAULO
Secretaria Municipal do Bem-Estar Social

- Ações de mobilizações e enftetamento;
- Acompanhamentos dos casos junto ao Sistema de Garantias de Direitos.
- Evolução dos atendimentos em prontuário no CREAS

9.1. Trabalho Social Essencial ao Programa:

- ✓ Acolhida/Recepção;
- ✓ Escuta;
- ✓ Estudo social;
- ✓ Orientação jurídico social;
- ✓ Orientações e encaminhamentos sobre/para a rede de serviços locais com resolutividade;
- ✓ Orientações sócias familiares;
- ✓ Acompanhamento e monitoramento dos encaminhamentos realizados;
- ✓ Referência e contra referência;
- ✓ Elaboração de relatórios;
- ✓ Elaboração de prontuários;
- ✓ Trabalho interdisciplinar;
- ✓ Informação, comunicação e defesa de direitos;
- ✓ Estímulo ao convívio familiar, grupal, e social;
- ✓ Mobilização para o exercício da cidadania;
- ✓ Articulação da rede de serviços socioassistenciais;
- ✓ Articulação com serviços das demais políticas públicas setoriais e defesa de direitos;
- ✓ Articulação interinstitucional com os demais órgãos do Sistema de Garantia de Direitos;
- ✓ Organização de banco de dados e informações sobre o Programa;

9.2. Articulação Intersectorial:

- ✓ Serviços socioassistenciais da proteção social básica e proteção social especial;
- ✓ Serviços de políticas públicas setoriais;
- ✓ Demais órgãos do Sistema de Garantia de Direitos;



PREFEITURA MUNICIPAL DE BAURU
ESTADO DE SÃO PAULO
Secretaria Municipal do Bem-Estar Social

- ✓ Conselhos de políticas públicas e de defesa de direitos de segmentos específicos;
- ✓ Serviços, programas e projetos de instituições não governamentais e comunitárias.

9.3. Aquisições dos Usuários:

Segurança de Acolhida

- ✓ Ser acolhido em condições de dignidade em ambiente favorecedor da expressão e do diálogo;
- ✓ Ser estimulado a expressar necessidades e interesses;
- ✓ Ter reparados ou minimizados os danos por vivências de violações e riscos sociais;
- ✓ Ter sua identidade, integridade e história de vida preservadas;
- ✓ Ser orientado e ter garantida efetividade nos encaminhamentos.

Segurança de Convívio Familiar ou Vivência Familiar, Comunitária e Social

- ✓ Ter assegurado o convívio familiar, comunitário e social;
- ✓ Ter acesso a serviços de outras políticas públicas setoriais, conforme necessidades.

Segurança de Desenvolvimento de Autonomia Individual, Familiar e Social

- ✓ Ter vivência de ações pautadas pelo respeito a si próprio e aos outros, fundamentadas em princípios éticos de justiça e cidadania;
- ✓ Ter oportunidades de superar padrões violadores de relacionamento;
- ✓ Poder construir projetos pessoais e sociais e desenvolver a autoestima;
- ✓ Ter acesso à documentação civil;
- ✓ Ser ouvido para expressar necessidades e interesses;
- ✓ Poder avaliar as atenções recebidas, expressar opiniões e reivindicações;
- ✓ Alcançar autonomia, independência e condições de bem estar;
- ✓ Ser informado sobre seus direitos e como acessá-los;



PREFEITURA MUNICIPAL DE BAURU
ESTADO DE SÃO PAULO
Secretaria Municipal do Bem-Estar Social

- ✓ Ter ampliada a capacidade protetiva da família e a superação das situações de violação de direitos;
- ✓ Vivenciar experiências que oportunize relacionar-se e conviver em grupo, administrar conflitos por meio do diálogo, compartilhando modos não violentos de pensar, agir e atuar;
- ✓ Ter acesso a experiências que possibilitem lidar de forma construtiva com potencialidades e limites.

10. Impacto Social Esperado:

Indicadores	Instrumentais
Identificação de situações de violação de direitos socioassistenciais;	Documentação; Entrevista; Visita domiciliar; Observação; Diálogo; Reunião; Encaminhamento; Relatório de atividades.
Redução das violações dos direitos socioassistenciais, seus agravamentos ou reincidência;	
Orientação e proteção social a Famílias e indivíduos;	
Acesso a serviços socioassistenciais e das políticas públicas setoriais;	
Melhoria da qualidade de vida das famílias.	
Redução dos agravos decorrentes de situações violadoras de direitos;	

11 - Indicadores de Metas:

INDICADORES	INSTRUMENTAIS
Número de pessoas Acolhidas	<ul style="list-style-type: none">• Lista Nominal dos usuários do Serviço• Protocolo de Contra Referência• Relatório de Atividades• Visitas in loco

12. Provisões:

- ✓ Energia elétrica;
- ✓ Computador;
- ✓ Água;



PREFEITURA MUNICIPAL DE BAURU
ESTADO DE SÃO PAULO
Secretaria Municipal do Bem-Estar Social

- ✓ Telefone;
- ✓ Combustível;
- ✓ Materiais de higiene e limpeza;
- ✓ Materiais de escritório.

13. Equipe de Referência:

Coordenador do Programa um profissional de nível superior.

Profissional	Quantidade	Jornada Semanal
Assistente Social	01	30h
Advogado	04	40h
Auxiliar Administrativo	01	40h

Referências Bibliográficas

BRASIL. Lei 12.435, 6 de julho de 2011. Altera a Lei 8.742, de 7 de dezembro de 1993, que dispõe sobre a organização da Assistência Social. http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/Ato20112014/2011/Lei/L12435.htm acesso em 06/06/12.

CONSELHO NACIONAL DE ASSISTÊNCIA SOCIAL. Ratifica a equipe de referência definida pela Norma Operacional Básica de Recursos Humanos do sistema Único de Assistência Social – NOB-RH/SUAS e reconhece as categorias profissionais de nível superior para atender as especificidades dos serviços socioassistenciais e das funções essenciais de gestão do Sistema Único de Assistência Social – SUAS. Resolução nº 17 de 20 de junho de 2011. DOU 21/06/2005.

CONSELHO NACIONAL DE ASSISTÊNCIA SOCIAL. Sistema Único de Assistência Social – NORMA OPERACIONAL BÁSICA – NOB/SUAS. Resolução nº 130 de 15 de julho de 2005. DOU 27/07/2005.

CONSELHO NACIONAL DE ASSISTÊNCIA SOCIAL. Aprova NORMA OPERACIONAL BÁSICA DE RECURSOS HUMANOS - Sistema Único de Assistência Social – NOB/RH SUAS. Resolução nº 269 de 13/12/2006. DOU 26/12/2006.



PREFEITURA MUNICIPAL DE BAURU
ESTADO DE SÃO PAULO
Secretaria Municipal do Bem-Estar Social

BRASIL, RESOLUÇÃO Nº 109, DE 11 DE NOVEMBRO DE 2009 - Tipificação Nacional de Serviços Socioassistenciais.

BRASIL, RESOLUÇÃO Nº 09 do CNAS, de 15 de abril de 2014.