



**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
Serviço de Proteção Especial para Pessoas Idosas e suas Famílias em Centro
Dia**

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: Serviço de Proteção Especial para Pessoas Idosas e suas Famílias
em Centro Dia**

2. Unidade: Centro Dia de Referência da Pessoa Idosa

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.

A Proteção Social Especial (PSE) de Média Complexidade oferta atendimento especializado a famílias e indivíduos que vivenciam situações de vulnerabilidade, com direitos violados, geralmente inseridos no núcleo familiar. A convivência familiar está mantida, embora os vínculos possam estar fragilizados ou até mesmo ameaçados.

Estes serviços demandam maior especialização no acompanhamento familiar e maior flexibilidade nas soluções protetivas. Requerem intensa articulação em rede para assegurar efetividade no atendimento às demandas da família e sua inserção em uma rede de proteção necessária para a potencialização das possibilidades de superação da situação vivida, assim como uma gestão mais complexa e articulada com a rede de assistência social, das outras políticas públicas, com o Poder Judiciário, Ministério Público, Conselhos Tutelares e outros órgãos de defesa de direitos e do Sistema de Garantia de Direitos.

Entre as diversas modalidades de atendimento previstas na Política Nacional de Assistência Social e na Política Nacional do Idoso, o Centro Dia caracteriza-se como um espaço destinado a proporcionar acolhimento, proteção e convivência a idosos com algum grau de dependência, cujas famílias não tenham condições de prover estes cuidados durante todo o dia ou parte dele.



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

O serviço tem a finalidade de promover a autonomia, a inclusão social e a melhoria da qualidade de vida das pessoas participantes. Deve contar com equipe específica e habilitada para a prestação de serviços especializados a pessoas idosas com algum grau de dependência que requeiram cuidados permanentes ou temporários. A ação da equipe será sempre pautada no reconhecimento do potencial da família e do cuidador, na aceitação e valorização da diversidade e na redução da sobrecarga do cuidador, decorrente da prestação de cuidados diários prolongados.

O presente Padrão Normativo está fundamentado na Tipificação Nacional dos Serviços Socioassistenciais e tem por finalidade estabelecer e regulamentar os princípios e ações que serão adotados pela Secretaria do Bem Estar Social de Bauru em relação à execução destes serviços no âmbito do município, sejam estes executados pelo poder público ou através de parcerias, conforme as normativas que regulam a Política de Assistência Social.

4. Usuários:

Idosos, com 60 anos ou mais e cuja condição requeira o auxílio de pessoas ou de equipamentos especiais para a realização de atividades da vida diária, tais como: alimentação, mobilidade, higiene; sem comprometimento cognitivo ou com alteração cognitiva controlada com algum grau de dependência, com prioridade para idosos em situações de risco pessoal e/ou social.

5. Objetivo:

- ✓ Prevenir situações de risco pessoal e social aos idosos.
- ✓ Evitar o isolamento social e a institucionalização do idoso.
- ✓ Reduzir o número de internações médicas e o número de acidentes domésticos com idosos.
- ✓ Fortalecer os vínculos familiares através de orientações à família sobre os cuidados básicos necessários ao idoso.
- ✓ Compartilhar com as famílias a provisão de cuidados essenciais a seus idosos.



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

- ✓ Incentivar e promover a participação da família e da comunidade na atenção ao idoso.

6. Meta: Referenciado ao Financiamento.

7. Período de Funcionamento: De segunda a sexta no período da 7h30 às 18h30 horas.

8. Formas de Acesso:

- ✓ Por encaminhamento do PAEFI – Serviço de Proteção Social Especializado a Famílias e Indivíduos.

9. Operacionalização:

O Centro Dia é um equipamento social destinado à prestação diurna do serviço de Proteção Social Especial para Pessoas Idosas e suas Famílias no que se refere aos cuidados pessoais, fortalecimento de vínculos, autonomia e inclusão social, por meio de ações de acolhida; escuta informação e orientação; elaboração de um Plano Acompanhamento Familiar, orientação e apoio nos autocuidados; apoio ao desenvolvimento do convívio familiar, grupal e social; identificação e fortalecimento de redes comunitárias de apoio; identificação e acesso a tecnologias assistivas apoio e orientação aos cuidadores familiares com vistas a favorecer a autonomia da dupla pessoa cuidada e cuidador familiar.

Proporciona atendimento das necessidades básicas, mantém a pessoa idosa com a família, reforça o aspecto de segurança, autonomia, bem estar e a própria socialização do idoso.

Além da identificação das necessidades, deve viabilizar o acesso a benefícios, programas de transferência de renda, serviços de políticas públicas setoriais, atividades culturais e de lazer, sempre priorizando o incentivo à autonomia do usuário, família e cuidador.

Os profissionais da equipe deverão identificar demandas e situações de violência e/ou violação de direitos e realizar intervenções necessárias para superação de tais situações.



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

Quanto aos cuidados cotidianos com os usuários durante o atendimento no Centro Dia incluem acompanhamento e assessoramento em todas as atividades da vida diária; apoio na administração de medicamentos indicados por via oral e de uso externo, prescrito por profissionais; ingestão assistida de alimentos; higiene e cuidados pessoais; ações preventivas de acidentes; atividades recreativas e ocupacionais de acordo com as possibilidades; difusão de ações de promoção de saúde e inclusão social, acompanhamento nos deslocamentos e locomoção do seu cotidiano, orientação às famílias sobre cuidados, dentre outras atividades.

Este serviço, oferecido em Centro Dia está relacionado à oferta de cuidados básicos nas atividades da vida diária conforme descrito acima, mas também instrumentais de autonomia a partir de um conjunto de atividades a serem desenvolvidas sob diferentes formas e metodologias, contemplando as dimensões individuais e coletivas no grupo.

As interações no serviço devem se dar a partir de pontos-chave que promovam a confiança, a autoestima, a motivação e o incentivo da participação do usuário.

Na mesma perspectiva, a abordagem com o usuário deve ter como base uma filosofia centrada na pessoa, que assenta na convicção de que há potencial de desenvolvimento e autonomia em todos os indivíduos.

O serviço em Centro Dia além de oferecer atenção integral à pessoa idosa durante o dia e, ao mesmo tempo, serve de apoio às famílias e aos cuidadores na diminuição do estresse decorrente dos cuidados prolongados.

Neste contexto, contribui para o fortalecimento de vínculos e do papel protetivo da família, para o favorecimento da autonomia dos cuidadores na conciliação dos papéis sociais de cuidados, desenvolvimento de projetos pessoais, estudos, trabalho e convivência com os demais integrantes da família, além de prestar orientação sobre a importância dos autocuidados dos cuidadores.

Para o acesso ao serviço, deverá ser realizada entrevista social inicial com um membro de referência da família pela equipe técnica, além de apresentação de avaliação médica com informações sobre as condições de saúde da pessoa idosa. Além das diversas atividades de socialização com os idosos, deverão ser previstas e realizadas atividades sócioeducativas e de acompanhamentos com as famílias dos



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

usuários, como reuniões mensais, que objetivem o fortalecimento dos vínculos familiares e sociais, sendo considerados os critérios a seguir:

Convivência com a situação de pobreza; Desassistência da pessoa idosa pelos serviços essenciais; Não participação da pessoa idosa em atividades e serviços no território; Isolamento social das pessoas cuidadas e dos cuidadores; Situações de abandono, negligência e/ou maus tratos, violência física e ou psicológica; Ausência de cuidadores ou a precariedade dos cuidados familiares em virtude do envelhecimento, doença ou ausência dos pais ou responsáveis; Situação de estresse do cuidador familiar, em virtude da oferta de cuidados de longa permanência; Alto custo da oferta familiar de cuidados; Impedimento de acesso à inclusão produtiva dos cuidadores familiares em virtude da necessidade de ofertar cuidados na família.

Em relação à Saúde os idosos receberão medicamentos apenas se receitados por profissional competente e com receita médica. Tais medicamentos deverão ser providenciados e enviados pelos familiares da pessoa idosa. Os atendimentos médicos, psicológicos e odontológicos de rotina serão de responsabilidade da família. As Situações que requeiram atendimento médico emergencial durante o tempo que a pessoa idosa esteja no serviço serão encaminhadas para unidades públicas de Pronto Atendimento, devendo a família ser comunicada da situação de imediato.

Atividades socioassistenciais

- ✓ Visitas sociais domiciliares obrigatoriamente quando do ingresso do usuário ao serviço, e sempre que for necessário e/ou adequado para acompanhamento da situação do idoso.
- ✓ Promoção de acesso a benefícios e serviços socioassistenciais (Benefício de Prestação Continuada - BPC, por exemplo).
- ✓ Complementação do trabalho com a família tendo como referência o CREAS e sua integração com o CRAS.
- ✓ Elaboração de plano de desenvolvimento para cada idoso, promovendo seu acesso a bens públicos, ao convívio comunitário e sua autonomia.



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

- ✓ Incentivar e promover a participação da família e da comunidade na atenção ao idoso.

Atividades socioeducativas

- ✓ Atividades grupais recreativas, de educação física, de lazer, culturais e de interação social, como passeios a parques, escolas, museus ou outros locais de interesse dos usuários.
- ✓ Deverão ser feitas reuniões socioeducativas com os familiares dos idosos com o objetivo de orientar sobre garantia de direitos, acesso a serviços sociais, relações familiares, etc.
- ✓ Promover a convivência intergeracional.

9.1.Trabalho Social Essencial ao Serviço:

- ✓ Acolhida;
- ✓ Escuta;
- ✓ Informação, comunicação e defesa de direitos;
- ✓ Articulação com os serviços de políticas públicas setoriais;
- ✓ Articulação da rede de serviços socioassistenciais;
- ✓ Articulação interinstitucional com o sistema de garantia de direitos;
- ✓ Atividades de convívio e de organização da vida cotidiana;
- ✓ Orientação e encaminhamento para a rede de serviços locais;
- ✓ Referência e contrarreferência;
- ✓ Construção de plano individual e/ou familiar de atendimento;
- ✓ Orientação sociofamiliar;
- ✓ Estudo social;
- ✓ Diagnóstico socioeconômico; cuidados pessoais;
- ✓ Desenvolvimento do convívio familiar, grupal e social;
- ✓ Acesso à documentação pessoal;
- ✓ Apoio à família na sua função protetiva;
- ✓ Mobilização de família extensa ou ampliada;
- ✓ Mobilização e fortalecimento do convívio e de redes sociais de apoio;
- ✓ Mobilização para o exercício da cidadania; elaboração de relatórios e/ou prontuários.



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

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;
- ✓ Conselhos de políticas públicas e de defesa de direitos de segmentos específicos;
- ✓ Serviços, programas e projetos das Organizações da Sociedade Civil.

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 preservada
- ✓ 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;



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

- ✓ Ser informado sobre seus direitos e como acessá-los;
- ✓ 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
Acessos aos direitos socioassistenciais;	Documentação; Entrevista; Visita domiciliar; Observação; Diálogo; Reunião; Encaminhamento; Relatório de atividades.
Redução e prevenção de situações de isolamento social e de abrigamento institucional;	
Diminuição da sobrecarga dos cuidadores advinda da prestação continuada de cuidados a pessoas com dependência;	
Fortalecimento da convivência familiar e comunitária;	
Melhoria da qualidade de vida familiar;	
Redução dos agravos decorrentes de situações violadoras de direitos;	
Proteção social e cuidados individuais e familiares voltados ao desenvolvimento de autonomias.	

11 - Indicadores de Metas:

INDICADORES	INSTRUMENTAIS
Número de pessoas idosas atendidas	<ul style="list-style-type: none">• Lista Nominal dos usuários do Serviço• Protocolo de Providências (fluxo de atendimento)• Relatório de Atividades• Visitas in loco

12. Provisões:



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

- ✓ Imóvel que contempla os seguintes ambientes: sala para atendimentos individualizados, local para atividades coletivas e comunitárias, quartos para repouso, instalações sanitárias adequadas e suficientes para o número de usuários, cozinha, sala para trabalhos administrativos e almoxarifado. Todos com adequada iluminação, ventilação, conservação, privacidade, salubridade, limpeza, como também acessibilidade em todos seus ambientes reservados aos idosos.
- ✓ Os materiais permanentes e de consumo necessários ao desenvolvimento do serviço constam de mobiliário para os diversos ambientes, computadores, materiais socioeducativos como artigos pedagógicos, culturais e esportivos.
- ✓ Alimentação: café da manhã, colação, almoço, colação e lanche da tarde.

12. Equipe de Referência:

Equipe	Formação	C/H
01 Assistente Social *	Superior	30*
01 Psicólogo*	Superior	30*
01 Terapeuta Ocupacional	Superior	20
03 Cuidadores	Ensino Médio	40
01 Educador Social	Ensino Médio	40
01 Cozinheira	Ensino Fundamental	40

***O profissional de nível superior (Assistente Social ou Psicólogo) que exercer a função de Coordenador, terá carga horária de 40h.**

Referências Bibliográficas

BRASIL, Lei Orgânica da Assistência Social: Loas, Brasília, DF: Ministério da Previdência e Assistência Social, 2003.

BRASIL, Política Nacional de Assistência Social, Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome, novembro de 2004.

BRASIL, Norma Operacional Básica, Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome, julho de 2005.

BRASIL, RESOLUÇÃO Nº 269, DE 13 DE DEZEMBRO DE 2006. DOU 26/12/2006 – NOB – RH

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