



**PREFEITURA MUNICIPAL DE BAURU
SECRETARIA MUNICIPAL DO BEM ESTAR SOCIAL
ESTADO DE SÃO PAULO**

**Padrão Normativo da Rede de Proteção Social Especial de Alta Complexidade
Serviço de Acolhimento Institucional em Abrigo para Idosos**

Clodoaldo Armando Gazzetta

Prefeito Municipal

José Carlos Augusto Fernandes

Secretário do Bem Estar Social

Rose Maria Carrara Orlato

Diretora de Departamento de Proteção Social Especial

Adriana Rocha Grandó Puttini

Diretora de Divisão de Planejamento e Avaliação

Equipe Responsável pela elaboração

Equipe Técnica da Divisão de Planejamento e Avaliação

Equipe Técnica do Depto Proteção Social Especial

2021



1. Nome: Serviço de Acolhimento Institucional em Abrigo para Idosos

2. Unidade: Abrigo Institucional

3. Descrição:

A nova Política Nacional de Assistência Social aprovada em 2004 reflete o processo de reestruturação orgânica da política pública de assistência social materializado através do Sistema Único de Assistência Social - SUAS. Dentre os avanços na gestão da política destacam-se as definições dos campos da proteção social básica e da proteção social especial de média e alta complexidade.

Nessa perspectiva, os serviços sócios assistenciais são inseridos no âmbito das proteções básica e especial de acordo com a especificidade de intervenção, com ações desenvolvidas respectivamente nos Centros de Referência da Assistência Social (CRAS) e Centros de Referência Especializados de Assistência Social (CREAS).

A Proteção Social Especial (PSE) destina-se a famílias e indivíduos em situação de risco pessoal ou social, cujos direitos tenham sido violados ou ameaçados.

O PAEFI - Serviço de Proteção e Atendimento Especializado a Famílias e Indivíduos, é um serviço de apoio, orientação e acompanhamento a famílias com um ou mais de seus membros em situação de ameaça ou violação de direitos. Compreende atenções e orientações direcionadas para a promoção de direitos, a preservação e o fortalecimento de vínculos familiares, comunitários e sociais e para o fortalecimento da função protetiva das famílias diante do conjunto de condições que as vulnerabilizam e/ou as submetem a situações de risco pessoal e social.

São considerados serviços de Proteção Social Especial (PSE) de Alta Complexidade aqueles que oferecem atendimento às famílias e indivíduos que se encontram em situação de abandono, ameaça ou violação de direitos, por ocorrência de violência física ou psicológica, abuso ou exploração sexual, rompimento ou fragilização de vínculos ou afastamento do convívio familiar devido à aplicação de medidas necessitando de acolhimento provisório, fora de seu núcleo familiar de origem. Esses serviços visam a garantir proteção integral a indivíduos ou famílias em situação de risco pessoal e social, com vínculos familiares rompidos ou extremamente



**PREFEITURA MUNICIPAL DE BAURU
SECRETARIA MUNICIPAL DO BEM ESTAR SOCIAL
ESTADO DE SÃO PAULO**

fragilizados, por meio de serviços que garantam o acolhimento em ambiente com estrutura física adequada, oferecendo condições de moradia, higiene, salubridade, segurança, acessibilidade e privacidade. Os serviços também devem assegurar o fortalecimento dos vínculos familiares e/ou comunitários e o desenvolvimento da autonomia dos usuários.

O Serviço de Acolhimento Institucional para Idosos integram os Serviços de Alta Complexidade do Sistema Único de Assistência Social (SUAS) no município de Bauru.

É direcionado ao acolhimento de idosos com idade igual ou superior a 60 anos, de ambos os sexos, independentes ou com algum grau de dependência.

A natureza do acolhimento deverá ser provisória e, excepcionalmente, de longa permanência quando esgotadas todas as possibilidades de autossustento e convívio com os familiares. É previsto para idosos que não dispõem de condições para permanecer com a família, com vivência de situações de violência e negligência, em situação de rua e de abandono, com vínculos familiares fragilizados ou rompidos. Idosos com vínculo de parentesco ou afinidade devem ser atendidos na mesma unidade. Preferencialmente, deve ser ofertado aos casais de idosos o compartilhamento do mesmo quarto. Idosos com deficiência devem ser incluídos nesse serviço, de modo a prevenir práticas segregacionistas e o isolamento desse segmento.

O presente Padrão Normativo está fundamentado na Tipificação Nacional dos Serviços Socioassistenciais e no Estatuto do Idoso 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 este executados pelo poder público ou através de parcerias, conforme as normativas que regulam a Política de Assistência Social.

4. Usuários:

Pessoa com 60 anos ou mais de ambos os sexos, independentes e com algum grau de dependência.

5. Objetivos:

- Acolher e garantir proteção integral;
- Contribuir para a prevenção do agravamento de situações de negligência, violência e ruptura de vínculos;



**PREFEITURA MUNICIPAL DE BAURU
SECRETARIA MUNICIPAL DO BEM ESTAR SOCIAL
ESTADO DE SÃO PAULO**

- Restabelecer vínculos familiares e/ou sociais;
- Possibilitar a convivência comunitária;
- Promover acesso à rede socioassistencial, aos demais órgãos do Sistema de Garantia de Direitos e às demais políticas públicas setoriais;
- Favorecer o surgimento e o desenvolvimento de aptidões, capacidades e oportunidades para que os indivíduos façam escolhas com autonomia;
- Promover o acesso a programações culturais, de lazer, de esporte e ocupacional interno e externo, relacionando-as a interesses, vivências, desejos e possibilidades do público.
- Incentivar o desenvolvimento do protagonismo e de capacidades para a realização de atividades da vida diária;
- Desenvolver condições para a independência e o auto-cuidado;
- Promover o acesso à renda;
- Promover a convivência mista entre os residentes de diversos graus de dependência.

6. Meta: Referenciada no Financiamento

7. Período de Funcionamento: Ininterrupto (24 horas).

8. Formas de acesso:

O acesso ao serviço será realizado por meio de requisição encaminhada ao CREAS/PAEFI pelos serviços de políticas públicas setoriais, demais serviços socioassistenciais, Ministério Público ou Poder Judiciário.

9. Operacionalização:

Considerando-se a necessidade de garantir a população idosa os direitos assegurados na legislação em vigor, o trabalho desenvolvido em Instituições de Longa Permanência para Idosos (ILPI), será pautado na perspectiva da superação das necessidades apresentadas, buscando o resgate de vínculos familiares e/ou comunitários.

A Organização da Sociedade Civil celebrará contrato formal de prestação de serviços com o idoso, representante legal, especificando o tipo de serviço prestado,



**PREFEITURA MUNICIPAL DE BAURU
SECRETARIA MUNICIPAL DO BEM ESTAR SOCIAL
ESTADO DE SÃO PAULO**

bem como os direitos e as obrigações das Organizações da Sociedade Civil e do usuário. A participação do idoso no custeio das despesas na unidade de acolhimento não poderá exceder a 70% (setenta por cento) de qualquer benefício previdenciário ou de assistência social percebido pelo idoso em conformidade com os dispositivos do Estatuto do Idoso.

O serviço deverá assegurar o atendimento personalizado, propiciando o exercício dos direitos humanos (civis, políticos, econômicos, sociais, culturais e individuais), respeitando a liberdade de credo e de ir e vir, preservando a identidade e privacidade de cada um, assim como o respeito aos costumes, às tradições e à diversidade de: ciclos de vida, arranjos familiares, raça/etnia, religião, gênero e orientação sexual de cada usuário, assim como propiciar espaço físico individualizado nos casos de casais.

O Serviço de acolhimento institucional é um equipamento localizado em unidade inserida na comunidade, ambiente acolhedor e estrutura física adequada, visando o desenvolvimento de relações mais próximas do ambiente familiar.

Deverá elaborar o Plano de Acompanhamento Familiar, objetivando orientar o trabalho de intervenção durante o período de acolhimento, visando à superação das situações que ensejaram a aplicação da medida. O Plano de Acompanhamento Familiar deve ser elaborado de forma participativa desde o momento de chegada do usuário no Serviço e sempre que necessário. Ressalta-se a importância de discussão de caso sistematizada com CREAS/PAEFI para acompanhamento do mesmo.

As atividades desenvolvidas devem ser pautadas na construção progressiva da autonomia, da inclusão social e comunitária e do desenvolvimento de capacidades adaptativas para a vida diária e prática.

O serviço de acolhimento deve funcionar de forma articulada com os serviços da rede socioassistencial, possibilitando a inserção dos usuários nos demais serviços, programas e ações que integram o SUAS e com as demais políticas públicas e órgãos do Sistema de Garantia de Direitos.

Para as situações permeadas por vivências de violência e negligência contra idosos a equipe técnica em conjunto com CREAS/PAEFI realizará intervenção profissional junto à família no sentido de possibilitar a reflexão para a superação de tais relações proporcionando, de modo construtivo, a conscientização por parte da família, dos motivos que levaram ao afastamento do idoso e das consequências que podem



**PREFEITURA MUNICIPAL DE BAURU
SECRETARIA MUNICIPAL DO BEM ESTAR SOCIAL
ESTADO DE SÃO PAULO**

advir do fato. Esta conscientização é fundamental para que as próximas etapas possam ser planejadas, com acordos firmados entre serviço e família, com vistas ao desenvolvimento de ações pró-ativos que contribuam para a superação de situações adversas.

No caso de retorno a família a equipe técnica do Serviço de Acolhimento em conjunto com a equipe CREAS/PAEFI, deve garantir a inserção do idoso em outros serviços da rede que atendam as demandas apresentadas por ele e por seu núcleo familiar. E dar continuidade ao acompanhamento à família em conjunto com a rede (CRAS, CREAS) após a reintegração do idoso, por um período mínimo de seis meses, de forma a lhe dar suporte para o cumprimento de suas funções de cuidado e proteção, buscando sua autonomia e visando evitar a reincidência da necessidade de acolhimento.

9.1. Trabalho Social Essencial ao Serviço:

- Acolhida/Recepção;
- Escuta;
- Desenvolvimento do convívio familiar, grupal e social;
- Estudo social;
- Apoio à família na sua função protetiva;
- Cuidados pessoais;
- Orientações e encaminhamentos sobre/para a rede de serviços locais com resolutividade;
- Construção do plano individual e / ou familiar de atendimento;
- Orientações sócio familiar;
- Protocolos;
- Acompanhamento e monitoramento dos encaminhamentos realizados;
- Referência e contra referência;
- Elaboração de relatórios;
- Elaboração de prontuários;
- Trabalho interdisciplinar;
- Diagnóstico socioeconômico;
- Informação, comunicação e defesa de direitos;
- Orientação para acesso à documentação pessoal;



PREFEITURA MUNICIPAL DE BAURU
SECRETARIA MUNICIPAL DO BEM ESTAR SOCIAL
ESTADO DE SÃO PAULO

- Atividades de convívio e de organização da vida cotidiana;
- Inserção em projetos/programas de capacitação e de preparação para o mercado de trabalho;
- Estímulo ao convívio familiar, grupal, e social;
- Mobilização;
- Identificação de família extensa ou ampliada;
- Mobilização para o exercício da cidadania;
- Articulação da rede de serviços socioassistenciais;
- Articulação com serviços das demais políticas públicas setoriais e defesa de direitos.

As regras de gestão e de convivência a medida do possível serão construídas de forma participativa e coletiva, a fim de assegurar a autonomia dos usuários.

O serviço promoverá o acesso a programações culturais, de lazer, de esporte e ocupacional interno e externo, relacionando aos interesses, vivências, desejos e possibilidades dos residentes.

9.2 Articulação Intersetorial:

- Demais serviços socioassistenciais e serviços de políticas públicas setoriais;
- Serviços, programas e projetos de instituições não governamentais e comunitárias;
- Demais órgãos do Sistema de Garantia de Direitos.

9.3 Aquisições dos Usuários:

Segurança da Acolhida

- Acolhimento em condições de dignidade;
- Identidade, integridade e história de vida preservada;
- Acesso a espaços com padrões de qualidade quanto à higiene, acessibilidade, habitabilidade, salubridade, segurança e conforto;
- Acesso à alimentação em padrões nutricionais adequados e adaptados as necessidades específicas;
- Acesso à ambiência acolhedora e espaços reservados para a manutenção da privacidade do usuário e guarda de pertences pessoais;



PREFEITURA MUNICIPAL DE BAURU
SECRETARIA MUNICIPAL DO BEM ESTAR SOCIAL
ESTADO DE SÃO PAULO

- Acesso a ambiente e condições favoráveis ao processo de desenvolvimento peculiar da criança e do adolescente.

Segurança de Convívio Familiar ou Vivência Familiar, Comunitária e Social

- Acesso a benefícios, programas, outros serviços socioassistenciais e demais serviços públicos;
- Ter assegurado o convívio familiar e comunitário.

Segurança de Desenvolvimento de Autonomia Individual, Familiar e Social

- Vivências pautadas pelo respeito a si próprio e os outros, fundamentados em princípios éticos de justiça e cidadania;
- Acesso a atividades, segundo suas necessidades, interesses e possibilidades;
- Acompanhamento que favoreça o desenvolvimento de habilidades de autogestão, autossustentação e independência;
- Respeito aos direitos de opinião e decisão;
- Acesso à documentação civil;
- Informação e orientação sobre o serviço;
- Ser ouvido e expressar necessidades, interesses e possibilidades;
- Desenvolvimento das capacidades para autocuidados, construção de projetos de vida e alcance da autonomia;
- Preparo para o desligamento do serviço;
- Ampliação da capacidade protetiva da família e a superação de suas dificuldades;
- Endereço institucional para utilização como referência.

10. Impacto Social Esperado:

A avaliação deverá ser realizada sistematicamente pela Equipe executora dos serviços e acompanhada pelo Órgão Gestor, levando-se em consideração os impactos esperados e indicadores abaixo:



**PREFEITURA MUNICIPAL DE BAURU
SECRETARIA MUNICIPAL DO BEM ESTAR SOCIAL
ESTADO DE SÃO PAULO**

IMPACTOS	INDICADORES	INSTRUMENTOS
Redução das violações dos direitos, seus agravamentos ou reincidência;	Índice de atividades com os idosos e suas famílias na OSC e nos equipamentos dos territórios. Índice de usuários encaminhados à rede socioassistencial e demais políticas públicas	Plano de acompanhamento individual e/ou familiar Relatórios estatísticos Relatórios de atividades Relatórios de atendimentos Visita domiciliares Observação Depoimentos Estudos de caso Ficha de avaliação
Fortalecimento de vínculos familiares e comunitários	Índice de idosos que retornaram ou se aproximaram do convívio com a família.	
Redução da presença de idosos em situação de rua e abandono.	Índice de idosos localizados em espaços públicos Índice de idosos que retornaram à família Índice de idosos inseridos no serviço de acolhimento em abrigo.	
Construção da autonomia	Número de acesso às atividades na comunidade para desenvolvimento de aptidões e capacidades	
Idosos protegidos	Índice de idosos que retornaram ou se aproximaram do convívio com a família. Índice de idosos inseridos no serviço de acolhimento em abrigo.	

11 - Indicadores de aferição de Metas:

INDICADORES	INSTRUMENTAIS
Número de pessoas Acolhidas	Lista Nominal dos usuários do Serviço



PREFEITURA MUNICIPAL DE BAURU
SECRETARIA MUNICIPAL DO BEM ESTAR SOCIAL
ESTADO DE SÃO PAULO

Grau de satisfação dos usuários quanto ao atendimento	Protocolo de Contra Referência
Índice de permanência do usuário no Programa	Relatório de Atividades
	Visitas in loco
	Outros

12. Provisões:

Ambiente Físico

Espaço de moradia com condições de repouso, estar e convívio, de acordo com as especificações constantes da NBR 9050/ABNT (Acessibilidade):

- Energia elétrica;
- Água;
- Telefone;
- Gás;
- Combustível;
- Materiais de higiene e limpeza;
- Materiais pedagógicos;
- Materiais de escritório;
- Alimentação;
- Vestuários;
- Roupas de cama, mesa e de banho, entre outros.

13. Equipe de Referência:

Qtd	Equipe	Formação	Carga horária
01	Coordenador	Nível superior	40 h
01	Assistente Social	Nível superior	30h
01	Psicólogo	Nível superior	40h
01	Educador Social	Nível médio	40h
*1	Cuidador para cada 10 usuários	Nível médio	Por turno
*2	Cozinheira	Nível fundamental	44h
*3	Serviços Gerais	Nível fundamental	44h



**PREFEITURA MUNICIPAL DE BAURU
SECRETARIA MUNICIPAL DO BEM ESTAR SOCIAL
ESTADO DE SÃO PAULO**

*1 A quantidade de cuidador deverá ser aumentada quando houver usuários que demandem atenção específica:

1 cuidador para cada 8 usuários, quando houver 1 usuário com demandas específicas (pessoa idosa com Grau de Dependência I e II ou III, dentre outros).

1 cuidador para cada 6 usuários, quando houver 2 ou mais usuários com demandas específicas (pessoa idosa com Grau de Dependência I e II ou III, dentre outros).

*2 O Número de funcionários de acordo com o nº de usuários.

*3 O Número de funcionários de acordo com o nº de usuários para atender as atividades de limpeza e lavanderia.



REFERÊNCIAS

BRASIL, Resolução da Diretoria Colegiada – RDC nº 283, setembro de 2005.

BRASIL. **Constituição da República Federativa do Brasil**. Presidência da República. 5 de outubro de 1988. Brasília, DF.

BRASIL. *Estatuto do idoso*: lei federal nº 10.741, de 01 de outubro de 2003.

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.

BRASIL. LEI nº 10.741/2003 – Estatuto do Idoso. Diário Oficial da União, Brasília, 2003.

BRASIL. LEI nº 8.842/1994 – Dispõe sobre a Política Nacional do Idoso, cria o Conselho Nacional do Idoso e dá outras providências. Diário Oficial da União, Brasília, 1994.

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. Resolução nº 09 de 15 de abril de 2014. Ratifica e reconhece as ocupações e as áreas de ocupações profissionais de ensino médio e fundamental do Sistema Único de Assistência Social – SUAS, em consonância com a Norma Operacional Básica de Recursos Humanos do Sistema Único de Assistência Social – NOB-RH/SUAS. **Diário Oficial [da] República Federativa do Brasil**, Brasília, 16 abr. 2014. Seção 1, p. 209.

BRASIL. Resolução nº 109 de 11 novembro de 2009. Aprova a Tipificação Nacional dos Serviços Socioassistenciais. **Diário Oficial da República Federativa do Brasil**, Brasília, 25 nov. 2009.

BRASIL. Resolução nº 145 de 15 de outubro de 2004. Aprova a Política Nacional de Assistência Social. **Diário Oficial da República Federativa do Brasil**, Brasília, 26 out. 2004.