



**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**

Rose Maria Carrara Orlato  
**Diretora de Departamento de Proteção Social  
Especial**

Adriana Rocha Grandó 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

2021



**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 contribuir para a reconstrução de vínculos familiares e comunitários, o fortalecimento de potencialidades e aquisições e a proteção de famílias e indivíduos para o enfrentamento das situações 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 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



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

entre seus membros e entre estes e o contexto social, seja no campo objetivo e/ou subjetivo.

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 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;



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

- Violência sexual: abuso e/ou exploração sexual;
- 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



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

de Proteção Social a Adolescentes em Cumprimento de Medida 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 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 responsabilização, visando ao empoderamento, enfrentamento e construção de novas possibilidades de interação familiares e com o contexto social.



**PREFEITURA MUNICIPAL DE BAURU**  
**ESTADO DE SÃO PAULO**  
**Secretaria Municipal do Bem-Estar 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 PAEFI, quando necessário;
- Participação em capacitações e formação continuada da equipe do PAEFI, reuniões de equipe e demais atividades correlatas;
- Ações de mobilizações e enfrentamento;
- Evolução dos atendimentos em prontuário no PAEFI
- Caberá ao Assistente Social do Programa executar as seguintes ações:
- Realização de acompanhamento especializado, nos casos que for elaborado termo de responsabilidade bem como o seu cumprimento e demais ações que se fizerem necessárias, por meio de atendimentos familiares, individuais ou coletivos.



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

- Visitas Domiciliares (viatura d PAEFI será utilizada acompanhada por um servidor)
- Ações de mobilizações e enftretamento;
- Evolução dos atendimentos realizados em prontuário do PAEFI;
- Elaboração de relatório
- Discussão de caso junto à chefia do PAEFI uma vez ao mês.

O Assistente Social (PAEFI) fará acolhida inicial, havendo demanda jurídica realizará a elaboração do Plano de Acompanhamento Familiar ou Individual considerando as especificidades e particularidades de cada um juntamente com o Advogado (POS) e usuário / família. Havendo necessidade de acompanhamento sistemático, e após ser discutido com a chefia (PAEFI), o caso será acompanhado pela Assistente Social (POS) e esta passará a ser a técnica de referência e responsável pelas ações a serem desenvolvidas. Sendo assim a Assistente Social (POS) deverá discutir mensalmente os casos que encontram-se sob sua responsabilidade junto a chefia (PAEFI), até a superação do risco social.

Quanto ao atendimento do Assistente Social esta permanecerá duas vezes por semana em cada CREAS (I e II).

Quanto aos advogados dois permanecerão no CREAS I e dois no CREAS II, contudo no CREAS I os mesmos trabalharão em forma de plantão visto que atenderão duas vezes por semana quinzenalmente junto ao Centro POP, através de agendamento prévio realizado pelo Assistente Social (PAEFI / Centro POP), os demais dias permanecerão no CREAS de referencia sendo o I (Um). No CREAS II os advogados permanecerão de segunda, terça, quinta e sexta – feira realizando atendimento junto ao CREAS, Centro de Referência da Mulher e Serviço de Proteção Social a Adolescentes em Cumprimento de Medida Socioeducativa de Liberdade Assistida (LA) e de Prestação de Serviços a Comunidade.

Às quartas feiras a equipe permanecerá na Sede da OSC que são vinculadas, a fim de realização de reuniões, discussões / estudo de casos, relatórios, elaboração de projetos, ajuizamentos de ações, entre outros.

Frente aos atendimentos a equipe utilizará ficha de identificação de usuários a fim de controle do atendimento do Programa de Orientação Social, os relatórios elaborados



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

pela equipe utilizará o timbre do PAEFI, sendo o programa identificado através de carimbo do profissional (assistente social e advogado), ressalta-se que a chefia do PAEFI também deverá assinar os relatórios.

A equipe também poderá realizar ações junto a Rede de Proteção Social Básica, no que consiste em explanações acerca de direitos, as instâncias de mediação e responsabilização jurídica, bem como frente às demandas identificadas por situações de vulnerabilidade, discriminação, fragilização ou conflito nos vínculos familiares e sociais. Enfatiza-se que o trabalho desenvolvido pelo programa junto ao CREAS, proporciona a interação da assistência social com as demais políticas públicas para acesso dos cidadãos aos seus direitos sociais, inclusos civis e políticos.

**9.1. Trabalho Social Essencial ao Programa:**

- Acolhida
- Escuta qualificada.
- Estudo social;
- Orientação jurídico social;
- Orientações e encaminhamentos sobre/para a rede de serviços locais com resolutividade;
- Orientações sócias familiares;
- Acompanhamento dos encaminhamentos realizados;
- Acompanhamento por meio de atendimentos familiares, individuais e em grupo visando à superação da violação de direitos.
- 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;



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

- 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 Intersetorial:**

- 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 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.



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

**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;
- 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:**

<b>Indicadores</b>	<b>Instrumentais</b>
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;	



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

**11 - Indicadores de Metas:**

INDICADORES	INSTRUMENTAIS
Número de pessoas que acessaram o programa	<ul style="list-style-type: none"><li>• Lista Nominal dos usuários do Serviço</li><li>• Protocolo de Contra Referência</li><li>• Relatório de Atividades</li><li>• Visitas in loco da equipe técnica (quando necessário)</li></ul>

**12. Provisões:**

- Energia elétrica;
- Computador;
- Água;
- 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
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](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/Ato20112014/2011/Lei/L12435.htm) acesso em 06/06/12.



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

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.

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.