



**Padrão Normativo da Rede de Proteção Social Especial de Média Complexidade
Serviço Especializado em Abordagem 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 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 Especializado de Abordagem Social

2. Unidade: Unidade Específica Referenciada ao Centro POP e CREAS.

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.

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.

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.

Quanto ao Serviço Especializado para Pessoas em Situação de Rua – Centro POP, é ofertado para pessoas que utilizam as ruas como espaço de moradia e/ou sobrevivência. Tem a finalidade de assegurar atendimento e atividades direcionadas para o desenvolvimento de sociabilidades, na perspectiva de fortalecimento de vínculos interpessoais e/ou familiares que oportunizem a construção de novos projetos de vida.

O Serviço de Abordagem Social é ofertado no âmbito da Proteção Social



especial de média complexidade e deve garantir atenção às necessidades mais imediatas das famílias e dos indivíduos atendidos, buscando promover o acesso à rede de serviços socioassistenciais e das demais políticas públicas na perspectiva da garantia de direitos, além da identificação de situações de violação dos direitos fundamentais nos espaços públicos.

A abordagem social não deve ter caráter compulsório, mas ser realizada como um processo para a saída das ruas. Esse processo conta com o fortalecimento e apoio à família e com o acompanhamento dos demais atores da rede de atendimento.

O presente Padrão Normativo está fundamentado na Resolução CNAS nº 109 de 11 de novembro de 2009, Tipificação Nacional dos Serviços Sócio Assistências 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 os executados pelo poder público ou através de parcerias.

4. Usuários:

Jovens, adultos, idosos, crianças e adolescentes e famílias que utilizam espaços públicos como forma de moradia e/ou sobrevivência.

5. Objetivos:

- Identificar famílias e indivíduos com direitos violados, a natureza das violações, as condições em que vivem estratégias de sobrevivência, procedências, aspirações, desejos e relações estabelecidas com as instituições;
- Construir o processo de saída das ruas e possibilitar condições de acesso à rede de serviços e a benefícios assistenciais;
- Promover ações para a reinserção familiar e comunitária;
- Promover ações de sensibilização para divulgação do trabalho realizado, direitos e necessidades de inclusão social e estabelecimento de parcerias;
- Realizar ações interventivas nos espaços públicos, com vistas à proteção a situações de risco vivenciadas, tais como: trabalho infantil, exploração sexual, uso de drogas e situação de rua.



6. Meta: Conforme a demanda apresentada.

7. Período de Funcionamento:

Todos os dias da semana sendo:

- Uma Equipe Fixa de segunda a sexta feira das 8h as 17h
- Duas Equipes Rotativas de segunda a segunda das 10h as 22h,
- Em períodos sazonais de inverno rigoroso, chuvas fortes e calamidade publica ou conforme demanda do órgão gestor horario da equipe rotativa deverá ser flexibilizado das 12h as 24 h.

O serviço contará com 02 (duas) equipes que executarão o trabalho em horários diferenciados de segunda a sexta feira das 8 h até 21h.

Em períodos sazonais (inverno rigoroso e chuvas fortes) o serviço será acionado a qualquer tempo conforme demanda apresentada e necessidade do órgão gestor.

8. Formas de acesso:

Por denúncia ou identificação da equipe do serviço.

O serviço deverá direcionar sua intervenção e trabalho social nas ruas, praças, locais de intensa circulação de pessoas, feiras livres, terminais de ônibus e rodoviários, semáforos e demais espaços públicos.

9. Operacionalização:

O Serviço Especializado em Abordagem Social, por meio do trabalho desenvolvido nos territórios, deverá identificar a incidência de indivíduos e famílias em situação de rua e na rua, bem como estabelecer vínculos com os mesmos devendo comunicar a pessoa de referência do Centro Pop/CREAS que procederá com o acompanhamento individual e familiar, com vistas a contribuir para a imediata superação da situação de rua.

É ofertado, de forma continuada e programada, com a finalidade de assegurar trabalho social de abordagem e busca ativa que identifique, nos territórios, a incidência de trabalho infantil, exploração sexual de crianças e adolescentes, situação de rua, dentre outras.



Eixos Norteadores do Serviço Especializado em Abordagem Social:

I. Proteção Social Proativa

Caracteriza-se a partir da presença, continuada e ativa de profissionais nos espaços públicos, para identificar e conhecer as reais demandas e necessidades das pessoas e famílias em situação de risco pessoal e social nos espaços públicos.

Por definição, a proatividade diz respeito a uma postura de alerta, amparada por capacidade técnica para responder, antecipadamente, às mudanças que se avizinhm ou até mesmo para criar a mudança de forma deliberada. Proatividade requer capacidade de prontidão, de agilidade nas iniciativas e providências, de estar atento, cotidianamente, ao contexto das situações e a dinâmica dos territórios, de maneira a prever novos cenários e antecipar-se, com o planejamento necessário, a cada situação. Requer do Serviço e sua equipe autonomia e capacidade técnica e humana de intervenção diante de situações emergenciais, imprevisíveis e/ou daquelas que podem decorrer do agravamento das situações de risco pessoal e social vivenciadas pelos indivíduos e famílias.

Considerando que os usuários do Serviço de Abordagem Social, por vezes, encontram-se fragilizados física, mental e moralmente pelas condições de vida a que estão submetidos, cabe ao Serviço ir ao encontro dessas pessoas, antecipando-se à procura espontânea ou às costumeiras comunicações/chamadas ou até denúncias de moradores ou pessoas da comunidade.

O objetivo é proporcionar um atendimento intensivo e qualificado com vistas a oportunizar o acesso à devida proteção social e prevenir o agravamento das situações.

II. Ética e respeito à dignidade, diversidade e não discriminação.

O conceito de ética preciso diz respeito à capacidade que todo ser humano tem de agir baseado nos valores universalizantes do respeito ao outro, da solidariedade e da cooperação. Agir eticamente implica em respeitar à dignidade humana, compreendida como conjunto de elementos físicos e psicológicos do indivíduo. É importante lembrar que a conduta ética do profissional e/ou da equipe sempre terá repercussão sobre os usuários do serviço.

Ressalta-se ainda que, como preconiza a Norma operacional Básica de Recursos Humanos (NOB/RH/SUAS, 2006), o profissional do serviço deve promover aos usuários o acesso à informação, garantindo a estes conhecer seu nome e dados funcionais. O respeito à diversidade implica reconhecer as diferenças, a pluralidade e a



heterogeneidade dos territórios e as singularidades de cada usuário nesse contexto. Significa, também, superar atitudes e comportamentos de preconceitos e estigmas que levam à discriminação e à conseqüente marginalização e exclusão social.

III. Acesso a direitos socioassistenciais e construção de autonomia.

Os direitos socioassistenciais estão inscritos na Política Nacional de Assistência Social (PNAS, 2004). Esses direitos balizam as ofertas do SUAS e, portanto, orientam o trabalho social desenvolvido no Serviço de Abordagem Social. São eles:

- Direito a um atendimento digno, atencioso e respeitoso, ausente de procedimentos vexatórios e coercitivos;
- Direito ao tempo, ou seja, reduzida espera ao acessar a rede de serviços, de acordo com as necessidades;
- Direito à informação, sobretudo às pessoas com vivência de barreiras culturais, de leitura e comunicação de limitações físicas e mobilidade reduzida;
- Direito ao protagonismo e manifestação dos seus interesses;
- Direito à oferta qualificada do serviço;
- Direito de convivência familiar e comunitária.

Esses direitos estão ancorados na premissa constitucional da Política de Assistência Social como direito do cidadão e dever do estado. Isto impõe que o Serviço de Abordagem Social deve ser prestado de maneira qualificada e focada no cidadão e cidadã e não na centralidade endógena dos processos institucionais.

No contexto do serviço, ter os direitos socioassistenciais como horizonte implica:

- Equipe capacitada e em quantidade necessária, com condições adequadas para a prestação de um serviço com qualidade;
- Reconhecer os usuários como sujeitos de direitos e deveres;
- Respeitar o protagonismo das pessoas nas decisões e repostas às situações que vivem;
- Compreender que a construção da autonomia não é um processo linear.
- Considerar que o tempo e o ritmo das mudanças diferenciam-se de pessoa para pessoa.
- Compreender que os fatores de risco e de proteção estão implicados em todos os domínios da vida, nos próprios indivíduos, em suas famílias, nas comunidades e em qualquer nível de convivência. Compreender que esses fatores estão em contínuo movimento com considerável transversalidade e



variabilidade de influências entre si.

A proposição de mudanças pressupõe uma intencionalidade de transformação que cabe aos usuários aceitarem ou não.

IV. Construção gradativa de vínculo de confiança com os sujeitos, a rede e o território.

Na realização do trabalho de abordagem social faz-se indispensável à criação de vínculos de confiança com as pessoas que se encontram nos espaços públicos. Contudo, isso ocorre processualmente. A construção gradativa de vínculos deve acontecer com cautela, respeitando os códigos que regem os grupos e deixando sempre claro os objetivos e valores que regulam as ações do Serviço.

Os profissionais da abordagem social podem representar pessoas de referência no processo de (re)construção de projetos de vida dos indivíduos que são acompanhados.

Essa referência precisa ser cuidadosamente, compartilhada com profissionais que atuam em outros espaços da rede para os quais os usuários são encaminhados.

A equipe do Serviço precisa estabelecer alianças estratégicas e parcerias com outras instituições e profissionais que atuem com o mesmo público do Serviço. Isso evita constrangimentos, duplicação de trabalho e potencializa as intervenções realizadas na rede de atendimento. É importante que haja uma comunicação entre os profissionais que trabalham no território.

A comunidade local precisa ser informada e sensibilizada sobre o trabalho que está sendo realizado pela equipe do Serviço de Abordagem Social, podendo se constituir como uma importante parceira. Ao conhecer o Serviço e compreender as condições e necessidades das pessoas em situação de risco nos espaços públicos, é possível que a comunidade dos territórios de atuação do Serviço desmistifique e supere concepções baseadas em procedimentos de “limpeza” e “higienização”, ou seja, com ações focadas somente na retirada das pessoas dos espaços públicos.

V. Respeito à singularidade e autonomia na reconstrução de trajetórias de vida

Cada sujeito é único, singular. Em função das diferentes histórias de vida e dos diversos motivos que levam pessoas e famílias a estarem ou a buscarem nos espaços públicos meios de sobrevivência, cada situação precisa ser olhada particularmente. Os atendimentos realizados no Serviço de Abordagem Social precisam ser específicos, de



modo a acolher as necessidades individuais, respeitando as escolhas e o momento em que cada sujeito encontra-se. A escuta e a participação das pessoas e famílias nas definições dos melhores encaminhamentos são procedimentos importantes a serem considerados pela equipe do serviço.

VI. Trabalho em rede

A concepção de trabalho em rede baseia-se em alguns princípios, tais como: a integralidade dos sujeitos e a incompletude institucional inerente às diversas políticas públicas.

A integralidade dos sujeitos remete a necessidade de uma abordagem integral dos indivíduos, frente aos contextos social, comunitário e familiar que influenciam sua vida, demandando, em alguns momentos, a atuação integrada de diferentes serviços. O princípio da incompletude institucional co-responsabiliza as instituições na compreensão de que um atendimento de qualidade e integral deve acontecer de modo compartilhado através de uma ação em rede. Esse princípio reafirma, também, a multidimensionalidade das situações de risco pessoal e social, rompendo com a visão de que uma instituição ou um serviço abarca todas as necessidades dos sujeitos.

Trabalho em rede pressupõe articulações e inter-relações entre instituições, serviços e atores implicados na promoção, proteção e defesa de direitos em um determinado território, com o compartilhamento de objetivos e propósitos comuns.

A sinergia e a dinâmica necessária a um trabalho realizado de forma complementar nos territórios requer um processo contínuo de circulação de informações, diálogos permanentes, trocas, compromisso com o fazer coletivo e postura de colaboração institucional e individual, por parte dos profissionais.

VII. Relação com a cidade e a realidade do território

Os espaços públicos são os territórios de atuação das equipes da abordagem social. As realidades desses territórios são sua matéria-prima. É importante considerar que os territórios são espaços dinâmicos, vivos e, muitas vezes, tensos. Sua posição geográfica na cidade, sua história e tradição, o modo como o território é pensado e vivido pelas pessoas que o habitam e nele trabalham, os períodos e horários que as pessoas o frequentam, são aspectos a serem observados e compreendidos pelas equipes do Serviço de Abordagem Social.



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

Dessa forma, conhecer os territórios de atuação e a relação que as pessoas mantêm com esses espaços, é condição para se aproximar dos sujeitos que lá estão e iniciar o trabalho social inerente ao serviço.

Identificar e mapear a localização, a permanência, os fluxos e os pontos de referência significativos para as dinâmicas dos locais de atuação representa uma ação estruturante desse serviço.

- Mobilizar a rede de articulação e definição de fluxos locais com os demais serviços socioassistenciais, serviços das demais políticas públicas e órgãos de defesa de direitos;
- Definir registros de atendimento padronizados que serão utilizados pela equipe no cotidiano profissional;

O Serviço deve planejar continuamente as ações desenvolvidas e garantir atuação continuada nos espaços públicos, com periodicidade definida, para a criação de vínculos de referência com os usuários.

Diante da realidade do município, bem como o número de praças existente é fundamental que a equipe de abordagem social construa um prontuário por praça, no qual deverão constar os usuários que lá frequentam como também as intervenções que serão realizadas coletivamente.

Com relação aos prontuários por indivíduo, a equipe terá que referenciar se o mesmo integra um espaço coletivo por exemplo as praças, bem como quais os órgãos que estão intervindo naquele local.

Também deve atuar com a perspectiva de elaboração de novos projetos de vida. Para tanto, a equipe deve realizar a escuta qualificada, a construção gradativa de vínculos de confiança que favoreça o desenvolvimento do trabalho social continuado com as pessoas e famílias em situação de risco pessoal e social nos espaços públicos para atender, acompanhar e mediar acesso à rede de proteção social.

O atendimento à família consiste em acompanhamento sistemático, por meio dos instrumentais técnicos e operativos, bem como a articulação com o Sistema de Garantia de Direitos e a rede de proteção socioassistencial do município.

Considerando a especificidade do Serviço o trabalho é pautado nas seguintes diretrizes:

- Proteção social proativa;



- Conhecimento do território;
- Informação, comunicação e defesa de direitos;
- Escuta;
- Orientação e encaminhamentos sobre/para a rede de serviços locais com resolutividade;
- Articulação da rede de serviços socioassistenciais;
- Articulação com os serviços de políticas públicas setoriais;
- Articulação interinstitucional com os demais órgãos do Sistema de Garantia de Direitos;
- Geoprocessamento e georeferenciamento de informações;
- Elaboração de relatórios.

O Centro Pop/CREAS deverá articular sistematicamente reuniões periódicas para discussões de casos com a rede sócioassistencial e demais políticas públicas quando necessário; e a construção do Plano de Acompanhamento Individual e/ou familiar.

A estratégia principal do Serviço de Abordagem é a articulação com o Centro Pop para intervenção junto à família e demais políticas públicas. O Centro Pop/CREAS deve contribuir para a interrupção e superação de padrões violadores de direitos nas relações familiares e sociais.

Em relação à atuação das equipes dos serviços de abordagem social às crianças e adolescentes, ocorrerá somente a partir do conhecimento das histórias de vida, trajetórias e anseios de cada sujeito, os profissionais poderão ter elementos para planejar intervenções mais adequadas e consistentes, possibilitando a vinculação de crianças, adolescentes e suas famílias a serviços e a superação da situação se risco a que estavam expostos (situação de rua, trabalho infantil, entre outras).

Estratégias de trabalho no atendimento a criança e ao adolescente:

- Articulação com a rede de atendimento: educação (acesso à escola), saúde, entre outros;
- Inclusão no Serviço de Convivência e Fortalecimento de Vínculos articulado pelo PETI, propiciando a diminuição do tempo de exposição à rua, bem como a ampliação de trocas culturais e de vivências, o desenvolvimento do sentimento de pertença e de identidade, a socialização e a convivência comunitária;
- Busca ativa da família para encaminhamento e vinculação ao acompanhamento



no PAEFI/CREAS.

Nessas situações, quando a família não conseguir ser localizada, bem como na identificação de situação de risco e violação de direito, obrigatoriamente, o Conselho Tutelar como órgão de defesa da criança e do adolescente deverá ser comunicado para a aplicação de medidas cabíveis, conforme artigo 101 e 136 do Estatuto da Criança e do Adolescente; considerando que os profissionais do Serviço de Abordagem Social realizam ações de proteção e não se igualam as atribuições dos Conselheiros Tutelares.

De acordo com as Orientações do Caderno de Perguntas e Respostas SUAS e População em Situação de Rua: Serviço Especializado em Abordagem Social, a atuação com crianças e adolescentes em situação de risco pessoal e social nos espaços públicos deve observar o disposto no Estatuto da Criança e Adolescente Lei nº 8069/1990. Assim a abordagem social de crianças e adolescentes pressupõe adoção de estratégias para constituição de vínculos vislumbrando as possibilidades de encaminhamentos aos CRAS e CREAS, escuta qualificada e atenta, buscando o motivo da exposição ao risco, os vínculos familiares, comunitários e escolares.

Contudo é importante que os Profissionais do Serviço de Abordagem Social adotarem procedimentos essenciais para proteção das crianças e adolescentes tais como acionar o Conselho Tutelar nos casos que se identifique medidas protetivas cabíveis

9.1. Aquisições dos usuários:

Segurança de Acolhida

- Ser acolhido nos serviços em condições de dignidade;
- Ter reparados ou minimizados os danos por vivências de violência e abusos;
- Ter sua identidade, integridade e história de vidas preservadas;

9.2. Segurança de convívio ou vivência familiar, comunitária e social.

- Ter assegurado o convívio familiar, comunitário e/ou social;
- Ter acesso a serviços socioassistenciais e das demais políticas públicas setoriais, conforme necessidades.

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	INSTRUMENTAIS
Redução das violações dos direitos socioassistenciais, seus agravamentos ou reincidência;	Índice de usuários encaminhados à rede socioassistencial e demais políticas públicas.	Relatórios Visitas “in loco” Fichas de Identificação
Proteção Social a indivíduos e famílias;	Índice de pessoas acolhidas pelo serviço que tiveram asseguradas as suas demandas.	Plano de Acompanhamento individual e/ou Familiar
Identificação de situações de violação de direitos;	Índice de usuários que conheçam as instâncias de denúncia e recurso nas situações de violação de direitos.	Prontuários Relatórios estatísticos Relatórios de atividades
Redução do número de pessoas em situação de rua.	Índice de retorno ao convívio família. Índice de usuários que conseguem sua auto sustentação.	Depoimentos Estudos de caso

Indicadores de Aferição das Metas:

INDICADORES	INSTRUMENTAIS
Número de pessoas abordadas Número de pessoas que superaram a situação de rua Grau de satisfação do usuário nas atividades propostas; Grau de satisfação dos usuários quanto ao atendimento	Busca ativa e denúncias Lista Nominal dos usuários do Serviço Protocolo de Contra Referência Relatório de Atividades Visitas in loco Outros

12- Provisões:

Ambiente Físico:

Espaço institucional destinado a atividades administrativas, de planejamento e reuniões de equipe.

Recursos Materiais:



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

Materiais permanentes e de consumo necessários para a realização do serviço, tais como: telefone móvel e transporte para uso pela equipe e pelos usuários. Materiais pedagógicos para desenvolvimento de atividades lúdicas e educativas

Equipe de Referência

Equipe Fixa 8h as 17h:

Qde	Equipe	Formação	C/ H semanal
01	Tecnico de Referencia de Nivel Superior	Profissional do SUAS - Superior	40h
01	Assistente Social	Superior	30h
01	Psicólogo	Superior	40 h
01	Educador Social	Médio	40 h
01	Motorista	Médio	40h

02 Equipes Rotativas 10h as 22h em periodos sazonais 12h as 24h

Qde	Equipe	Formação	C/ H semanal
01	Tecnico de Referencia de Nivel Superior	Profissional do SUAS - Superior	12h por 36 h
01	Profissional do Nivel Superior	Profissional do SUAS - Superior	12h por 36 h
02	Educadores Sociais	Médio	12 h por 36 h
02	Motorista	Médio	12h por 36 h

Obs: O técnico de referência ficará responsável por orientar e mediar a equipe junto a rede e demais políticas públicas, bem como organizar as demandas inerentes ao serviço, referenciando o gestor responsável pela execução da Assistência Social do Município.



REFERÊNCIAS

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

BRASIL, Ministério do Desenvolvimento Social - CIT, RESOLUÇÃO Nº 5, DE 12 DE ABRIL DE 2013.

BRASIL, Ministério do Desenvolvimento Social. Orientações Técnicas Gestão Técnica do Programa de Erradicação do Trabalho Infantil no SUAS, 2010.

BRASIL, Ministério do Desenvolvimento Social. Perguntas e Respostas: Serviço Especializado em Abordagem Social SUAS, 2013.

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

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

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

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

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/ato2011-2014/2011/lei/l12435.htm acesso em 13 ago.2019.