



**Padrão Normativo da Rede de Proteção Social Básica**  
**Programa de Orientação e Acesso a Documentação Civil e Atendimento ao**  
**Imigrante - PROADI**

Suélien Silva Rosim  
**Prefeita Municipal**

Ana Cristina de Carvalho Sales Toledo  
**Secretária Municipal do Bem-Estar Social**

Glauber Ricardo Woida  
**Diretor de Departamento de Proteção Social Básica**

Ana Cristina Camargo Pereira  
**Diretora Divisão de Planejamento e Vigilância Socioassistencial**

**Equipe Responsável pela Elaboração**  
Equipe Técnica da Divisão de Serviços Sociais  
Equipe Técnica do Departamento de Proteção Social Básica

**2022**



**1. Nome do serviço:**

Programa de Orientação e Acesso a Documentação Civil e Atendimento ao Imigrante - PROADI.

**2. Unidade:**

Organização da Sociedade Civil em parceria com a Secretaria Municipal do Bem Estar Social (SEBES).

**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 Básica tem como objetivos prevenir situações de risco, destinando-se à população que vive em vulnerabilidade social decorrente da pobreza, privação (ausência de renda, precário ou nulo acesso aos serviços públicos, entre outros) e/ou fragilização de vínculos afetivos – relacionais e de pertencimento social. Deve articular-se com as demais políticas públicas locais, para garantir a sustentabilidade das ações desenvolvidas e o protagonismo das famílias e indivíduos atendidos, de forma a superar as condições de vulnerabilidade e a prevenir as situações que indicam risco social. Destaca-se o Serviço de Atenção Integral à Família - PAIF como principal serviço, ofertado no Centro de Referência da Assistência Social (CRAS), e a rede de serviços socioassistenciais direcionados para grupos específicos da população que ganham força e efetividade ao se materializarem nos territórios. Compõe também a Proteção Social Básica os Benefícios Eventuais, o Benefício de Prestação Continuada (BPC) e as transferências de renda do Programa Bolsa Família.



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. Neste contexto, 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.

O PAEFI - Serviço de Proteção e Atendimento Especializado a Famílias e Indivíduos, é um Serviço de apoio, orientação e acompanhamento às 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 atendimento à Pessoas em Situação de Rua, 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.

Esses objetivos devem ser concretizados por meio de serviços, programas, projetos e benefícios às famílias, conforme identificação da situação de vulnerabilidade apresentada.

Considerando que a proteção social da assistência social inscreve-se no campo de riscos e vulnerabilidade sociais, que além de provisões materiais, deve afiançar meios para conquista da autoestima, autonomia, inserção social, ampliação da resiliência aos conflitos, estímulos à participação, equidade, protagonismo, emancipação, inclusão social e da conquista da cidadania; o município de Bauru organizou o conjunto de serviços, benefícios, programas e projetos em rede de



proteção social básica e proteção social especial em consonância com o SUAS, de forma territorializada, abrangendo alguns serviços socioassistenciais, entre os quais o Programa de Orientação e Acesso a Documentação e ao atendimento ao Imigrante - PROADI.

A Lei Orgânica de Assistência Social - LOAS assegura o investimento econômico e social nos grupos populares, buscando subsidiar iniciativas que viabilizem a transição de pessoas/famílias e grupos em situação de vulnerabilidade e risco para situação de autonomia, garantindo acesso a condições mínimas de sobrevivência e elevação do padrão de qualidade de vida.

A vulnerabilidade temporária se manifesta de diversas formas, entre elas a ausência de documentação civil básica. Esta ausência coloca o indivíduo em situação de insegurança social, uma vez que compromete o exercício pleno da cidadania, da liberdade e da dignidade humana. Neste momento, o cidadão precisa da proteção social do Estado para o restabelecimento das seguranças sociais, o que pode ser efetivado através da oferta do Benefício Eventual para acesso à documentação básica. O benefício eventual é normatizado através do Decreto 6.307/2007, de 14 de dezembro de 2007, que prevê no art. 7º a concessão do benefício para acesso à documentação:

Art. 7º A situação de vulnerabilidade temporária caracteriza-se pelo advento de riscos, perdas e danos à integridade pessoal e familiar, assim entendidos: I - riscos: ameaça de sérios padecimentos; .....

Parágrafo único. Os riscos, as perdas e os danos podem decorrer:

I - da falta de: .....

b) documentação;

Nessa premissa, entende-se que o exercício da cidadania faz parte dessa transição e emancipação dos indivíduos e suas famílias. Para tal, o programa propõe criar mecanismos para promover obtenção da Documentação Civil básica, necessária para o acesso aos mínimos sociais e a cidadania.

...Ser cidadão é ter direito à vida, à propriedade, à igualdade perante à lei: é, em resumo, ter direitos civis. É também participar no destino da sociedade, votar, ser votado, ter direitos políticos. Os direitos civis e políticos não asseguram a democracia sem os direitos sociais, aqueles que garantem a participação do indivíduo na riqueza coletiva: o direito à



educação, ao trabalho, ao salário justo, à saúde, a uma velhice tranquila. Exercer a cidadania plena é ter direitos civis, políticos e sociais (PINSKY, 2003, p. 09).

Sendo assim, o Programa de Orientação e Acesso a Documentação Civil e Atendimento ao Imigrante - PROADI atua na concessão e encaminhamento para providência de documentação civil básica necessária ao cidadão brasileiro residente no Município de Bauru, conforme dispõe o Decreto nº 10.063, de 14 de outubro de 2019; bem como o Decreto nº 6.307, de 14 de dezembro de 2007, que estabelece sobre os Benefícios Eventuais de que trata o art. 22 da Lei nº 8.742, de 7 de dezembro de 1993,

Art. 22. Entendem-se por benefícios eventuais as provisões suplementares e provisórias que integram organicamente as garantias do Suas e são prestadas aos cidadãos e às famílias em virtude de nascimento, morte, situações de vulnerabilidade temporária e de calamidade pública. (Redação dada pela Lei nº 12.435, de 2011).

Portanto, as ações neste Programa fomentam atividades de caráter informativo ou de orientação social que movimentam e circulam informações a respeito do acesso a Documentação pessoal; campanhas socioeducativas e de informação com intuito de expandir o acesso a direitos, promover a autonomia e a melhoria da qualidade de vida da população beneficiada.

Também prevê a acolhida humanizada aos imigrantes, refugiados, vítimas de tráfico de pessoas e brasileiros retornados em situação de vulnerabilidade social e/ou risco social e, em casos necessários, oferta de passagens intermunicipais e interestaduais para atendimento desta demanda.

O presente Padrão Normativo está fundamentado na Resolução nº 109 de 11 de novembro de 2009 - Tipificação Nacional dos Serviços socioassistenciais, elencando a documentação civil como uma segurança de desenvolvimento de autonomia nas aquisições dos usuários; e 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 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:**

As ações deste Programa ocorrerão em duas vertentes, sendo:

##### **Para Documentação Civil:**

Pessoas em situação de vulnerabilidade e/ou risco social, residentes no município de Bauru.

##### **Para acolhida humanizada e concessão de passagens:**

Imigrantes, Refugiados, Vítimas de Tráfico de Pessoas e Brasileiros Retornados em situação de vulnerabilidade social e/ou risco social.

#### **5. Objetivos:**

- Conceder aos usuários da política de assistência social documentação civil, como forma de proporcionar o acesso a direitos sociais e de cidadania.
- Realizar Acolhida Humanizada e, se necessário, conceder transporte por meio de passagens intermunicipais e interestaduais a imigrantes, refugiados, vítimas de Tráfico de Pessoas e Brasileiros Retornados.

#### **6. Meta**

150 atendimentos computando-se os particularizados, coletivos e documentos concedidos / passagens.

**7. Período de funcionamento:** 2ª a 6ª feira, das 8h às 17h.

#### **8. Formas de acesso**

##### **Para Documentação Civil:**

- Encaminhamentos realizados pelos CRAS/CREAS/CENTRO POP e rede de serviços do município.

##### **Para acolhida humanizada e concessão de passagens:**

- Encaminhamentos realizados pelo CRAS / CREAS / CENTRO POP, rede de atendimento em casa de passagem e demanda espontânea.



## 9. Operacionalização:

### **Documentação Civil**

Os atendimentos acontecerão da seguinte forma:

- Recebimento de usuários exclusivamente encaminhados pelas redes de Proteção Social Básica e Especial, através de CRAS, CREAS, Centro POP e rede de serviços do município.
- Articulação com os órgãos responsáveis para viabilização de documento civil;
- Realização de ações individuais e coletivas para informações das campanhas socioeducativas, direitos socioassistenciais, cidadania, etc; bem como orientações sobre a importância dos cuidados com a documentação civil.

### **Documentos à serem viabilizados:**

- Certidão de Nascimento, Casamento e Óbito, Registro Geral (RG), Cadastro de Pessoa Física (CPF), Título de Eleitor, Carteira de Trabalho e Previdência Social (CTPS) ou 2ª via, com pagamento de taxa dos documentos supracitados.
- Regularização do Certificado de Reservista, desde que sem a exigência de regularização de multas (pagamento de taxas vinculadas a multas);
- Procuração por Instrumento Público (para acesso a programas de habitação de interesse social);
- Foto 3X4: para documentos, matrículas escolares e demais serviços das redes de proteção social;
- Carteira de Nome Social – conforme Decreto nº 13.475 de 04 de Agosto de 2017.
- Carteira de Identificação do Autista CIA – conforme Lei nº 7.234 de 25 de junho de 2019.
- Carteira de Identificação Fibromialgia - conforme Decreto Municipal nº 14.826, de 08 de junho de 2020, republicado em 20 de agosto de 2020.



### **Para acolhida humanizada e concessão de passagens:**

Para a acolhida do público composto por Imigrantes, Refugiados, Vítimas de Tráfico de Pessoas e Brasileiros Retornados, o Programa atuará de forma mais especializada, com algumas ações que complementem um trabalho humanizado, da seguinte forma:

- Recebimento de usuários encaminhados pela rede de Proteção Social exclusivamente pelo CRAS, CREAS, Centro POP e Rede socioassistencial para atendimento da demanda ou através de demanda espontânea (referenciando-se as redes de proteção);
- Acolhida Humanizada através de escuta qualificada e ativa, respeitando-se a cultura do usuário, sua privacidade e tendo como objetivo a resolubilidade do atendimento. Desta forma, além de recepção e acolhida, verifica-se a necessidade de interpretação e identificação do perfil (Imigrante, Refugiado, Vítima de tráfico de pessoas, etc;), colhendo as principais informações pessoais para instrumentalizar o atendimento. A Escuta Humanizada pressupõe o respeito aos direitos humanos reconhecidos internacionalmente, incluindo os direitos fundamentais e universais, e as liberdades de todos os seres humanos, que consistem em seus direitos civis, políticos, econômicos, sociais e culturais.
- Identificação Pessoal, de forma mais detalhada, com o intuito de levantar informações mais específicas, para algumas questões que são importantes para a continuidade do atendimento e para a coleta de informações sobre o processo migratório e/ou a experiência do tráfico de pessoas, e outras informações objetivas como perfil socioeconômico, condições de saúde, educação, qualificação profissional, família, além de informações mais subjetivas como os interesses, os anseios e as perspectivas de futuro destes usuários.
- Articulação com os órgãos responsáveis para viabilização de documentação civil;
- Encaminhamento para demandas e necessidades emergenciais apresentadas, utilizando as redes de atendimento com enfoque interdisciplinar e intersetorial; com o envolvimento de todos os setores



relevantes da sociedade (assistência social, saúde, trabalho e emprego, segurança pública, poder judiciário, organizações da sociedade civil, etc.) numa gestão integrada, estabelecendo-se parcerias, inclusive para instrumentalização do idioma para inserção na sociedade.

- Realização de ações individuais e coletivas para informações acerca de assuntos que possam facilitar a convivência deste público em território nacional (idioma, cultura, legislação, etc).

Ainda com relação ao atendimento da população de Imigrantes, Refugiados, Vítimas de Tráfico de Pessoas e Brasileiros Retornados, após as primeiras providências, a escolha do usuário deverá prevalecer, sendo duas vertentes à serem consideradas:

Permanência dos usuários no município: acompanhar os primeiros encaminhamentos para a rede de proteção social básica e/ou especial, através dos CRAS, CREAS / Centro Pop.

Mudança de Município: Concessão de transporte por meio de passagens em casos específicos, por vontade própria do usuário ou para o destino de outros familiares; de preferência com encaminhamento e articulação junto ao Município de destino, conforme avaliação técnica.

### **Medidas de atendimento especial para as crianças e os adolescentes:**

A proteção e o referenciamento especializado são essenciais, e devem estar sempre no melhor interesse da criança e do adolescente, em especial aos que não estiverem acompanhados pelo responsável. Deve-se assegurar que todos os atores envolvidos tenham conhecimento das necessidades especiais no atendimento de crianças e adolescentes, especialmente as medidas protetivas.

## **9.1 Operacionalização no contexto de situações adversas (Calamidade Pública, estado de Emergência, Pandemia, entre outros)**



Considerando que a Política de Assistência Social, através dos Serviços e Programas, é considerada essencial para o atendimento à população em vulnerabilidade e risco social; nas situações adversas em que seja necessário a alteração da operacionalização, será possível a elaboração de estratégias de acordo com contexto vivenciado, normativas municipais e diretrizes do Órgão Gestor.

## **9.2 Trabalho social essencial ao serviço**

- Busca ativa;
- Acolhida;
- Orientação e encaminhamentos;
- Articulação sistemática com CRAS, CREAS, CENTRO POP;
- Mobilização para o exercício de sua cidadania;
- Articulação com diversas políticas e setores;
- Elaboração de relatórios e/ou prontuários;
- Desenvolvimento da cidadania.

## **9.3 Articulação Intersetorial:**

Os técnicos serviço devem estabelecer diálogo com a equipe de referência do CRAS sobre as especificidades, atendimentos/acompanhamento relativos aos usuários com reuniões sistemáticas para tal finalidade, a fim de que, a família seja atendida em sua totalidade, tendo em vista as ações desenvolvidas pelo PAIF.

Questões relativas aos atendimentos junto ao CREAS/PAEFI, serão discutidas antecipadamente com o CRAS.

Articulações com demais políticas como saúde, cultura, esporte, lazer, meio-ambiente e habitação, poderão ser realizadas.

## **9.4 Aquisições dos Usuários:**

### **Segurança da Acolhida**

- Ter acolhida suas demandas, interesses, necessidades e possibilidades;



- Ter acesso à ambiente acolhedor;
- Ter assegurada sua privacidade.

#### **Segurança de Convívio Familiar e Comunitário:**

- Ter acesso a serviços de qualidade, conforme demandas e necessidades.

#### **Segurança de Desenvolvimento da Autonomia:**

- Vivenciar experiências potencializadoras da participação cidadã, tais como espaços de livre expressão de opiniões, de reivindicação e avaliação das ações ofertadas, bem como de espaços de estímulo para a participação em fóruns, conselhos, movimentos sociais, organizações comunitárias e outros espaços de organização social;
- Vivenciar experiências que possibilitem o desenvolvimento de potencialidades e ampliação do universo informacional e cultural;
- Ter acesso a informações e encaminhamentos a políticas setoriais;

### **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:

<b>IMPACTOS</b>	<b>INDICADORES</b>	<b>INSTRUMENTOS</b>
Redução do número de pessoas reincidentes com relação a documentação, a partir da emissão da 3ª via	Número de acessos à obtenção de documentação	Relatórios estatísticos Ficha de atendimento individualizado Relatórios de atendimentos Observação Lista de presença Depoimentos Ficha de avaliação
Garantia da sua cidadania através da obtenção de		



documentação		
Família e indivíduos protegidos		
Famílias e indivíduos com seus direitos garantidos através do atendimento humanizado desta população (Imigrantes, refugiados, Vítimas de Tráfico de Pessoas e Brasileiros Retornados)	Número de acesso às diversas políticas públicas locais  Número de acessos à obtenção de documentação	Banco de dados  Relatórios estatísticos Ficha de atendimento individualizado Relatórios de atendimentos Observação

Lista de presença

#### Indicadores de aferição de Metas:

INDICADORES	INSTRUMENTAIS
Número de pessoas que acessaram o Programa	Encaminhamentos
Índice de frequência dos usuários nas ações individuais e grupais	Lista Nominal dos usuários do Programa
Grau de participação dos usuários nos grupos	Protocolo de Contra Referência Relatório de Atividades
Grau de satisfação dos usuários quanto ao atendimento	Outros

#### 11. Provisões

Espaços destinados para recepção, sala de atendimento individualizado e para atividades coletivas, administrativas, instalações sanitárias, com adequada iluminação, ventilação, conservação, privacidade, salubridade, limpeza e



acessibilidade em todos os seus ambientes, de acordo com as normas ABNT.

Materiais permanentes e de consumo, necessários ao desenvolvimento do programa, oferta de lanches.

### Equipe de Referência

Quantidade	Equipe	Formação	Carga horária semanal
01	Assistente Social	Nível superior	30h
01	Psicólogo (a)	Nível superior	20h
01	Agente Social	Nível Médio	40h
01	Auxiliar Administrativo	Nível Médio	40h

### REFERÊNCIAS

BRASIL, 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 Tipificação Nacional dos Serviços Socioassistenciais. **Resolução nº 109 de 11/11/2009**. DOU 25/11/2009.

\_\_\_\_\_, 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.

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

\_\_\_\_\_. **Decreto 6.307, 14 de Dezembro de 2007**. Dispõe sobre os Benefícios Eventuais  
[http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_Ato2007-2010/2007/Decreto/D6307.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_Ato2007-2010/2007/Decreto/D6307.htm) acesso em 24/09/2021.



\_\_\_\_\_. **Decreto nº 10.063, de 14 de outubro de 2019.** Dispõe sobre o Compromisso Nacional pela Erradicação do Sub-registro Civil de Nascimento e Ampliação do Acesso à Documentação Básica.  
[http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_Ato2019-2022/2019/Decreto/D10063.htm#art15](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_Ato2019-2022/2019/Decreto/D10063.htm#art15)  
acesso em 29/07/2021.

\_\_\_\_\_, **Decreto nº 13.475/17 de 04 de agosto de 2017** – Institui o Cadastro Municipal e a Carteira de Nome Social para Travestis e Transexuais no Município de Bauru.

\_\_\_\_\_, **Guia Prático de Atendimento aos Migrantes, Refugiados, Vítimas de Tráfico de Pessoas e Brasileiros Retornados, em situação de vulnerabilidade e em áreas de Fronteira**, Ministério da Justiça e Cidadania, 2016.

PINSKY, J.; PINSKY, C. B.(orgs.). **História da Cidadania**. São Paulo. Ed. Contexto. 2003. p. 592.

\_\_\_\_\_, **Lei nº 7.218 de 24 de maio de 2019** - Institui o atendimento preferencial às pessoas com fibromialgia nos locais especificou e dá outras providências no âmbito do município de Bauru.

\_\_\_\_\_, **Lei nº 7.234 de 25 de junho de 2019** - Institui a Carteira de Identificação do Autista – CIA, no âmbito do município de Bauru e dá outras providências Bauru.

\_\_\_\_\_, **Lei Orgânica da Assistência Social: Loas**, Brasília, DF: Ministério da Previdência e Assistência Social, 2003.

\_\_\_\_\_, Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome. **Norma Operacional Básica do Sistema Único de Assistência Social NOB/SUAS**. Brasília, 2005.

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

\_\_\_\_\_. **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/\\_ato2007-2010/2007/decreto/d6307.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2007-2010/2007/decreto/d6307.htm) acesso em 29/07/2021.



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



PINSKY, J.; PINSKY, C. B.(orgs.). **História da Cidadania**. São Paulo. Ed. Contexto. 2003. p. 592.