



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 Proteção em Situações de Calamidades Públicas e de Emergências**

Suélien Silva Rosim
Prefeita Municipal

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

Rose Maria Carrara Orlato
Diretora de Departamento de Proteção Social Especial

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 Especial

2022



1. **Nome:** Serviço de Proteção em Situações de Calamidades Públicas e de emergências.
2. **Unidade:** Organizações 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 socioassistenciais são inseridos no âmbito das proteções básica e especial de acordo com a especificidade de intervenção, com ações desenvolvidas respectivamente nos Centros de Referência de Assistência Social (CRAS) e Centros de Referência Especializados de Assistência Social (CREAS).

A Proteção Social Especial de Alta Complexidade oferta atendimento especializado às famílias e indivíduos que se encontram em situação 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 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.

As ações desenvolvidas na Proteção Social Especial 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.

O Serviço de Proteção em Situações de Calamidades Públicas e de Emergências é ofertado no âmbito da Proteção Social especial de Alta



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. Promove ainda apoio e proteção à população atingida por situações de emergência, e de risco pessoal e social, com a oferta de aluguel social, alojamento provisório, atenções e benefícios, conforme as necessidades detectadas, articulando com a rede socioassistencial.

4. Usuários:

- Indivíduos e famílias atingidas por situações de emergência e calamidades públicas, em virtude de incêndios, desabamentos, alagamentos ou outras situações que abalem a estrutura do imóvel tendo perdas parciais ou totais do mesmo e se encontram temporária ou definitivamente desabrigados de acordo com avaliação técnica da Defesa Civil.
- Indivíduos e Famílias que estão em Situação de Risco Pessoal e Social em acompanhamento considerando as avaliações dos profissionais de CREAS e CENTRO POP.

5. Objetivos:

- Promover acesso à rede socioassistencial, aos órgãos do sistema de garantia de direitos e demais políticas públicas setoriais;
- Avaliar a situação vivenciada por indivíduos e famílias que se encontram temporariamente ou definitivamente desabrigados para inserção no benefício do Aluguel Social
- Assegurar acolhimento imediato e provisório em condições dignas e de segurança, promovendo as necessidades emergenciais observando as especificidades dos grupos étnicos, ciclos de vida, deficiências, dentre outras situações específicas;
- Identificar perdas e danos ocorridos e cadastrar a população atingida.

6. Meta: Referenciada ao Financiamento



7. Período de Funcionamento:

- Expediente de 05 (cinco) dias por semana, 08 (oito) horas diárias, de segunda a sexta feira.
- Em finais de semana, feriados e períodos noturnos, havendo situação emergencial o serviço poderá ser acionado por meio de solicitação do Departamento de Proteção Social Especial.

8. Formas de Acesso:

- Por encaminhamento do CREAS/PAEFI, Centro Pop e Departamento de Proteção Social Especial;

9. Operacionalização

O Serviço deverá promover apoio e proteção à população atingida por situações de emergências, calamidade pública e de risco pessoal e social, após encaminhamento do CREAS/ PAEFI, Centro Pop e Departamento de Proteção Social Especial nas modalidades de aluguel social, acolhimento emergencial (hospedagem) e provisões às necessidades detectadas, articulando-se também com a rede socioassistencial.

A Equipe Técnica do CREAS/PAEFI e Centro Pop realizará o atendimento para encaminhamento do indivíduo ou família ao serviço levando-se em consideração os seguintes critérios:

- Identificação das situações de emergência, calamidade pública, risco pessoal e social pelas equipes de CREAS, Centro POP e Departamento de Proteção Social Especial.
- Estudo aprofundado em relação à família e sua rede de apoio;
- Apresentação do laudo técnico da Defesa Civil em casos de Interdição do imóvel.

Nas ocorrências emergenciais fora do horário de expediente, o Serviço será acionado pelo Departamento de Proteção Social Especial para atender as providências emergenciais das famílias e indivíduos que se encontram em situação



de risco, em virtude de ocorrências atendidas pela Defesa Civil e no primeiro dia útil após o ocorrido, deverá articular com os CRAS, CREAS de referência e Centro POP, para dar sequência nos atendimentos e acompanhamentos.

Deverão ser averiguadas nas situações de emergência, as alternativas de rede de apoio para acolhimento às famílias impactadas, excepcionalmente o serviço poderá hospedá-las em hotel ou congêneres que possuam habitabilidade, assim como providenciar benefícios neste período (sugestão de instrumental para encaminhamento ao CREAS/ CRAS anexo).

Os benefícios se referem a necessidades emergenciais específicas diante da ocorrência atendida, como refeição, cesta de alimentos, produtos de higiene e produtos de limpeza. Se houver necessidade distinta destas descritas, deverá ser analisada junto ao Órgão Gestor previamente.

O serviço realizará entrevista com os indivíduos/famílias atendidos, identificará as perdas e danos ocorridos e manterá um cadastro com essas informações. Também garantirá o referenciamento e contra referenciamento das famílias atendidas nas unidades de CREAS e CENTRO POP.

A. Nas situações de oferta do aluguel social serão atribuições:

A.1. Da Família:

- Procurar pelo imóvel para locação, até o valor máximo estabelecido (até 65% do salário mínimo nacional); sendo que este deverá ser aprovado pela Equipe Técnica do Serviço. Se houver dificuldade na localização do mesmo, poderá ser solicitado auxílio para a referida equipe;
- Manter a conservação do imóvel, conforme contrato de locação assinado entre locador e locatário;
- Pagar as taxas mensais de água, luz e após o seu desligamento do Serviço o custeio do aluguel;
- Participar efetivamente dos atendimentos particularizados e coletivos sobre as metas construídas;



- Não utilizar o imóvel para outras finalidades que não seja moradia;
- Não será permitida a inclusão no imóvel de outras pessoas que não foram identificadas na avaliação como composição familiar, as exceções deverão ser avaliadas pela equipe técnica.

A.2. Da Equipe da Organização da Sociedade Civil – OSC:

- Auxiliar na busca por imóvel, levando em consideração as especificidades de cada família;
- Avaliar o imóvel indicado pelo usuário se está de acordo com os critérios de habitabilidade, localização e valor da locação (até 65% do salário mínimo nacional);
- Articular o contrato de locação entre locador e locatário;
- Elaborar um Plano de Acompanhamento Familiar para efetivar ações de superação de risco pessoal e social, referenciando as equipes de CRAS e CREAS;
- Acompanhar o usuário sistematicamente;
- Acompanhar a conservação do imóvel, bem como o pagamento das despesas mensais de água e luz

O desenvolvimento do Plano de Acompanhamento Individual e/ou Familiar implica na realização de atendimentos continuados, que podem ser realizados em formatos diversos (individual, familiar, em grupo, com grupos de famílias), considerando as situações vivenciadas e as singularidades de cada família/indivíduo em acompanhamento, além de ações que oportunizem o fortalecimento da autonomia e o acesso a direitos. Implica, portanto, na realização de encaminhamentos e na articulação do trabalho em rede para a atenção integral das famílias/indivíduos.

Será realizada discussão de casos envolvendo PAIF, PAEFI, rede socioassistencial e demais atores envolvidos quando necessário.

O prazo de permanência no aluguel social é de no máximo seis meses, podendo ser prorrogado após avaliação da Equipe do Serviço e CREAS/PAEFI.



A Equipe Técnica do Serviço deverá alternar seu horário de trabalho com objetivo de atender a necessidade da demanda.

B. Nas situações de oferta alojamento provisório:

Será articulado junto ao Órgão Gestor, as possibilidades de espaços coletivos que possibilitem o acolhimento de grupos de pessoas que tenham sido afetadas por situações de emergência coletiva, sendo fornecida pernoite, alimentação e condições de higienização pessoal por um período com brevidade a ser avaliado as condições das famílias atendidas.

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:

- Acolhida/Recepção;
- Escuta;
- Estudo social;
- Orientações e encaminhamentos sobre/para a rede de serviços locais com resolutividade;
- Orientações sócias familiares;
- Acompanhamento e monitoramento dos encaminhamentos realizados;
- Referência e contra referência;
- Elaboração de relatórios;
- Elaboração de prontuários;



- Elaboração do Plano de Acompanhamento Familiar
- Trabalho interdisciplinar;
- Diagnóstico socioeconômico;
- Informação, comunicação e defesa de direitos;
- Atividades de convívio e de organização da vida cotidiana;
- Estímulo ao convívio familiar, grupal, e social;
- Mobilização para o exercício da cidadania;
- Articulação da rede de serviços socioassistenciais;
- Articulação com serviços das demais políticas públicas setoriais e defesa de direitos;
- Articulação interinstitucional com os demais órgãos do Sistema de Garantia de Direitos;
- Monitoramento e avaliação do Serviço;
- Organização de banco de dados e informações sobre o Serviço.

9.3 Articulação Intersectorial:

- Serviços socioassistenciais de Proteção Social Básica e Proteção Social Especial;
- Serviços das políticas públicas setoriais;
- Sociedade civil organizada;
- Demais órgãos do Sistema de Garantia de Direitos;
- Sistema de Segurança Pública;
- Instituições de Ensino e Pesquisa;
- Serviços, programas e projetos de instituições não governamentais e comunitárias.

9.4 Aquisições dos Usuários:

Segurança de sobrevivência a riscos circunstanciais

- Ser socorrido em situações de emergência e riscos sociais previstos neste padrão normativo.



Segurança de Acolhida

- Ter acesso a provisões para necessidades básicas;
- Ter acesso a espaço de acolhida para cuidados pessoais, repouso e alimentação ou dispor de condições para acessar outras alternativas de acolhimento.
- Ter reparados ou minimizados os danos por vivências de violações e riscos sociais;
- Ter sua identidade, integridade e história de vidas preservadas.

Segurança de convívio ou vivência familiar, comunitária e social

- Ter acesso a serviços e ações intersetoriais para a solução da situação enfrentada, em relação a abrigo, alimentação, saúde e moradia, dentre outras necessidades;
- 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 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;
- Ter acesso a serviços do sistema de proteção social e indicação de acesso a benefícios sociais e programas de transferência de renda;
- 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;
- Ser socorrido em situações de emergência e de calamidade pública;
- Ter acesso a provisões para necessidades básicas;
- Ter acesso a espaço provisório de acolhida para cuidados pessoais, repouso e alimentação ou dispor de condições para acessar alternativas de acolhimento;
- Poder avaliar as atenções recebidas, expressar opiniões e reivindicações.

10. Impacto Social Esperado:

INDICADORES	INSTRUMENTAIS
Redução das violações dos direitos socioassistenciais, seus agravamentos ou reincidência;	Relatórios de atividades; Ficha de Encaminhamentos; Entrevista; Observação; Reuniões Focais.
Acesso a serviços socioassistenciais e das políticas públicas setoriais;	
Identificação de situações de violação de direitos socioassistenciais;	
Minimização de danos;	
Proteção social a indivíduos e famílias;	
Reconstrução das condições de vida familiar e comunitária.	

Indicadores de aferição de Metas:

INDICADORES	INSTRUMENTAIS
Número de família e ou indivíduos no Programa	Lista Nominal dos usuários do Serviço Protocolo de Contra Referência Relatório de Atividades Visitas in loco



11. Provisões:

- Provisões de benefícios, hospedagem e locação de Imóveis, com condições de salubridade e instalações adequadas para a moradia familiar.
- Materiais de consumo e permanentes necessários para a execução do Serviço.

Equipe de Referência:

Quantidade	Profissional	Formação	Carga Horária semanal
02	Assistente Social	Superior	30 h
01	Psicólogo (a)	Superior	40 h
01	Auxiliar Administrativo	Ensino médio	40h
01	Motorista	Ensino Médio	40 h

REFERÊNCIAS

BRASIL. **CAPACITA SUAS Nº 2**, Proteção de Assistência Social: segurança de acesso a benefícios e serviços de qualidade. Dezembro de 2013.

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

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

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

_____. **Resolução Nº 109**, DE 11 DE NOVEMBRO DE 2009 - Tipificação Nacional de Serviços Socioassistenciais.

_____. **Resolução Nº 269**, DE 13 DE DEZEMBRO DE 2006. DOU 26/12/2006 – NOB –RH



Timbre OSC
ANEXO

Data do atendimento: ___/___/___ a ___/___/___

I - IDENTIFICAÇÃO

Nome do usuário: _____

Nome Social: _____

Data de nascimento: ___/___/___

Naturalidade: _____

RG: _____

CPF: _____

Endereço: _____ N° _____

Bairro: _____ CEP: _____

Tempo de residência no Município: _____ procedência: _____

Telefone para contato: _____ Recado _____

Local de Trabalho: _____

Tipo de localidade: () Urbana () Rural

Situação: () Própria () Alugado () Financiado () Cedido () Invaso ()
Arrendado

Tipo: () Casa () Apartamento () Cômodos ()

Outros _____

2- Composição familiar:

Nome	Idade	Sexo	Parentesco	Data de Nascimento	Estado Civil	Frequenta escola? Qual?	Ocupação Profissional	Rendimentos

