



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



**Padrão Normativo da Rede de Proteção Social Especial de Média  
Complexidade  
Serviço de Proteção Social Especial para Pessoas com Deficiência e suas  
Famílias em Centro Dia.**

Suéllen 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**

Marli Ralo  
**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 Social Especial para Pessoas com Deficiência e suas Famílias em Centro Dia
2. **Unidade:** Centro Dia
3. **Descrição:**

A nova Política Nacional de Assistência Social (PNAS) 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, as quais se baseiam de acordo com o nível de vulnerabilidade e/ou risco social apresentado pelas famílias e/ou indivíduos.

Nessa perspectiva, os serviços socioassistenciais que compõem a Rede SUAS em âmbito municipal, têm como referência as ações desenvolvidas pelos Centros de Referência da Assistência Social (CRAS) e Centros de Referência Especializados de Assistência Social (CREAS).

A Proteção Social Especial (PSE) tem por objetivo prestar serviços especializados a famílias e indivíduos que se encontram em situação de risco pessoal e social por violação de direitos 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, deficiência e situação de dependência, entre outras situações.

A Proteção Social Especial (PSE) de Média Complexidade oferta atendimento especializado a famílias e indivíduos que vivenciam situações de vulnerabilidade, com direitos violados, mas com os vínculos familiares preservados.

O Serviço de Proteção e Atendimento Especializado a Famílias e Indivíduos (PAEFI), 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, e é ofertado de forma exclusiva pelo Centro de Referência Especializado de Assistência Social (CREAS).

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.

Estes serviços demandam maior especialização no acompanhamento familiar e maior flexibilidade nas soluções protetivas. Requerem intensa articulação em rede para assegurar efetividade no atendimento às demandas da família e sua inserção em uma rede de proteção necessária para a potencialização das possibilidades de superação da situação vivida, assim como uma gestão mais complexa e articulada com a Rede de Assistência Social, das outras políticas públicas, com o Poder Judiciário, Ministério Público e outros órgãos de defesa de direitos e do Sistema de Garantia de Direitos (SGD).

O Plano Nacional dos Direitos da Pessoa com Deficiência - Viver sem Limite - foi lançado em 2011, com o objetivo de implementar novas iniciativas e intensificar ações que, atualmente, já são desenvolvidas pelo governo em benefício das pessoas com deficiência.

Entre suas ações prioritárias está a garantia de acesso destes cidadãos aos direitos básicos, como educação, transporte, mercado de trabalho, qualificação profissional, moradia e saúde.

O plano tem o envolvimento de 15 ministérios e a participação do Conselho Nacional dos Direitos da Pessoa com Deficiência (CONADE), que trouxe as contribuições da sociedade civil. Além do Governo Federal, o Programa Viver sem Limite envolve também Estados e municípios.

O Serviço de Proteção Social Especial para Pessoas com Deficiência e suas Famílias em Centro Dia, tem o objetivo de ofertar atendimento especializado para este público considerando que o mesmo pode ter as suas limitações agravadas pela situação de dependência de cuidados de terceiros, por violações de direitos, tais como: isolamento social, confinamento, falta de cuidados adequados, alto grau de estresse do cuidador familiar, dentre outras condições que agravam a dependência e comprometem o desenvolvimento da autonomia.

De acordo com o disposto pela Resolução n.º 109/2009 do Conselho Nacional de Assistência Social (CNAS), a qual dispõe sobre a Tipificação Nacional dos Serviços Sócioassistenciais, este serviço pode ser ofertado no Centro de



Referência Especializado de Assistência Social (CREAS), em Unidades referenciadas, no domicílio do usuário ou em Centro Dia.

#### **4. Usuários:**

Pessoas com deficiência entre 18 e 59 anos, com dependência, ou seja, que necessitam de cuidados de outras pessoas para realizar atividades básicas diárias, e que tenham tido seus direitos violados, bem como, cuidadores e familiares.

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

- Promover a autonomia e a melhoria da qualidade de vida de pessoas com deficiência com dependência, seus cuidadores e suas famílias.
- Prevenir o acolhimento institucional e a segregação dos usuários do serviço, assegurando o direito à convivência familiar e comunitária.
- Promover acessos a benefícios, programas de transferência de renda e outros serviços socioassistenciais, das demais políticas públicas setoriais e do Sistema de Garantia de Direitos (SGD).
- Promover apoio às famílias na tarefa de cuidar, diminuindo a sua sobrecarga de trabalho e utilizando meios de comunicar e cuidar que visem à autonomia dos envolvidos e não somente cuidados de manutenção.
- Acompanhar o deslocamento, viabilizar o desenvolvimento do usuário e o acesso a serviços básicos, tais como: bancos, mercados, farmácias, etc., conforme necessidades.
- Prevenir situações de sobrecarga e desgaste de vínculos provenientes da relação de prestação/demanda de cuidados permanentes/prolongados (BRASIL, MDS, 2009, p. 27).

#### **6. Meta:**

140 usuários

#### **7. Período de Funcionamento:**

De segunda-feira a sexta-feira, no período das 8h as 18h.



## 8. Formas de Acesso:

Por encaminhamento do Centro de Referência Especializado de Assistência Social (CREAS).

## 9. Operacionalização:

O Serviço de Proteção Social Especial para Pessoas com Deficiências e suas Famílias, ofertado em Centro Dia, destina-se a pessoas com deficiência com fragilização de vínculos familiares em virtude de situações de risco ou violação de direitos, tais como: extrema pobreza; histórico de desassistência de serviços essenciais; precariedade dos cuidados familiares; alto grau de estresse do cuidador familiar; desvalorização da potencialidade/capacidade da pessoa; isolamento social, confinamento, abandono, maus tratos, dentre outras situações que agravam a dependência e comprometem o desenvolvimento da autonomia da dupla pessoa: cuidada e cuidador familiar.

Como já referenciado, um conceito importante na área da pessoa com deficiência é o de Dependência, considerada um fenômeno multidimensional que aponta para uma dimensão relacional como resultante da interação da pessoa com deficiência e as 26 barreiras.

Refere-se à necessidade de apoio para a realização de atividades básicas essenciais da vida diária ou instrumentais de autonomia, convivência e participação social, considerando a frequência da necessidade em horas, dias ou semanas e o perfil e condições de oferta destes cuidados pelo cuidador familiar.

O Centro-dia por sua vez desenvolverá um conjunto variado de atividades de convivência, fortalecimento de vínculos e cuidados pessoais; identificação de tecnologias assistivas de convivência e autonomia; inclusão em outros serviços no território; orientação e apoio aos cuidadores familiares; produção de conhecimentos de referência para o SUAS, dentre outras atividades que contribuam para a superação das barreiras, dependência e risco por violação de direitos.

Assim, busca-se diminuir o isolamento social destes, a sobrecarga decorrente da situação de dependência e prestação de cuidados prolongados, bem como a interrupção e superação das violações de direitos que fragilizam a



autonomia e intensificam o grau de dependência da pessoa com deficiência. Cabe salientar que as pessoas com deficiência e suas famílias não formam um grupo homogêneo. Por isso, não se pode generalizar afirmações a grupos maiores. As famílias enfrentam além da deficiência dos seus entes e da sobrecarga de trabalho, os altos custos financeiros decorrentes das situações de deficiência e de dependência.

**Os cuidados básicos com os usuários durante o atendimento no Centro-dia incluem:**

- acompanhamento e assessoramento em todas as atividades do serviço.
- apoio na administração de medicamentos indicados por via oral e de uso externo, prescrito por profissionais.
- apoio à ingestão assistida de alimentos.
- apoio na realização de higiene e cuidados pessoais.
- realização de ações preventivas de acidentes.
- realização de atividades recreativas e ocupacionais de acordo com as possibilidades.
- colaboração nas práticas indicadas por profissionais (médicos, fonoaudiólogo, fisioterapeuta, terapeutas ocupacionais, dentre outros).
- difusão de ações de promoção de saúde e inclusão social;
- acompanhamento nos deslocamentos e locomoção do seu cotidiano do Centro-dia e nas atividades externas do serviço.
- orientação e apoio aos cuidadores familiares.

**Os cuidados instrumentais de autonomia, convivência e participação social, incluem:**

- Promoção de convívio e de organização da vida cotidiana.
- Desenvolvimento do convívio familiar, grupal e social.
- Promoção e apoio nos cuidados pessoais.
- Acesso à informação, comunicação e defesa de direitos.



- Orientação e encaminhamento para outros serviços da rede no território.
- Orientação sociofamiliar.
- Apoio e orientação à família na sua função protetiva.
- Apoio e orientação aos cuidadores familiares para a autonomia no cotidiano do domicílio e na comunidade.
- Apoio na identificação de tecnologias assistivas de autonomia no serviço, no domicílio e na comunidade.
- Mobilização de família extensa ou ampliada.
- Mobilização e fortalecimento do convívio e de redes sociais de apoio.
- Mobilização para o exercício da cidadania e participação associativa;
- Acesso a documentos pessoais;
- Orientação sobre acesso a Benefícios Eventuais, ao Benefício de Prestação Continuada (BPC), ao Cadastro Único de Programas Sociais.
- Apoio e orientação nas situações de negligência, abandono, maus-tratos.
- Apoio ao associativismo e participação social.

**O ponto de partida do atendimento ao usuário no Centro-dia é a acolhida e a escuta qualificada para a construção conjunta do Plano Individual e/ou Familiar de Atendimento, onde serão pactuadas ações, expectativas e estratégias de trabalho, tais como:**

- As prioridades a serem consideradas no atendimento.
- As atividades a serem desenvolvidas conjuntamente.
- As condições de acesso ao serviço do usuário.
- Os dias da semana e a quantidade em horas de permanência do usuário no serviço.
- Os compromissos das partes envolvidas.
- As capacidades e ofertas disponibilizadas pelas partes.
- As dificuldades para oferta do serviço a serem superadas conjuntamente.



- Os objetivos do serviço com o usuário.
- Os resultados esperados.
- A forma de acompanhamento dos resultados.

**Na elaboração do Plano de Atendimento Individual ou Familiar deverão ser consideradas, fundamentalmente:**

- As reais demandas apresentadas pelo usuário e sua família.
- As situações de dependência, vulnerabilidade e risco por violação de direitos apresentadas.
- As características do usuário como: idade, sexo, categoria de deficiência, as questões de saúde associadas e as necessidades de apoio de terceiros para atividades essenciais básicas.
- As habilidades e capacidades para cuidar e ser cuidado.
- O perfil do cuidador familiar, como: idade, habilidades, capacidades e restrições para prestar cuidados e ser cuidado.
- O perfil dos serviços frequentados no território pelo usuário e sua família.
- O conhecimento do território e suas potencialidades para contribuição na oferta de serviço em Centro Dia.

O Plano Atendimento Individual ou Familiar deverá ser construído a partir de instrumentos orientadores importantes para atuações entre o serviço e o usuário (pessoa com deficiência e sua família), no qual serão estabelecidas garantias, deveres, rotinas e resultados a serem alcançados individual e coletivamente com a oferta do serviço.

O Plano tem, portanto, a função de instrumentalizar e organizar a atuação interdisciplinar no Centro Dia delineando operacional e metodologicamente, o caminho a ser seguido por todos os profissionais. Além disso, trata-se de um instrumento de gestão e monitoramento, acompanhamento e avaliação dos resultados. Neste sentido, não é um documento estático, mas uma ferramenta que pode propiciar a dinamicidade, reformulações e aprimoramento, baseados nas



intervenções realizadas, nos resultados alcançados e no processo vivenciado por cada indivíduo e/ou família.

A equipe multiprofissional do Centro Dia terá uma atuação interdisciplinar na oferta de atividades individuais e coletivas, usando diferentes métodos e técnicas de trabalho, tais como acolhida, escuta, oficinas, palestras, atividades internas, atividades culturais e de lazer, atividades que estimulem a autonomia na vida diária, dentre outras.

É importante ressaltar que se trata de uma equipe multidisciplinar que deve pensar e agir colaborativamente com o foco nos usuários e famílias, dentro da lógica da prestação de serviços socioassistenciais. Logo, não cabe no âmbito do Centro Dia que, por exemplo, o psicólogo atue ofertando sessões de psicoterapia, uma vez que esta é uma ação do campo clínico da área de saúde.

A ideia é que cada profissional contribua com seus conhecimentos específicos para a proposição e execução de atividades coletivas e/ou individualizadas de convivência, autocuidado e fortalecimento de vínculos, promoção da autonomia e participação social. Mesmo havendo divisão de tarefas e atribuições entre os integrantes da equipe, cada profissional deve atuar com base nas propostas e decisões colegiadas desta.

O Centro Dia da Pessoa com Deficiência deve ser executado em espaços físicos acessíveis, atendendo às normas técnica da ABNT, dentro dos princípios do desenho universal, com as devidas adaptações necessárias.

## **10. TRABALHO SOCIAL ESSENCIAL AO SERVIÇO:**

- Acolhida.
- Escuta.
- Informação, comunicação e defesa de direitos.
- Articulação com os serviços de políticas públicas setoriais.
- Articulação da rede de serviços socioassistenciais.
- Articulação interinstitucional com o Sistema de Garantia de Direitos.
- Atividades de convívio e de organização da vida cotidiana.
- Orientação e encaminhamento para a rede de serviços locais.



- Referência e contrarreferência.
- Construção de plano individual e/ou familiar de atendimento.
- Orientação sociofamiliar.
- Estudo social.
- Diagnóstico socioeconômico.
- Cuidados pessoais.
- Desenvolvimento do convívio familiar, grupal e social.
- Acesso à documentação pessoal.
- Apoio à família na sua função protetiva.
- Mobilização de família extensa ou ampliada.
- Mobilização e fortalecimento do convívio e de redes sociais de apoio.
- Mobilização para o exercício da cidadania.
- Elaboração de relatórios e/ou prontuários.

#### **Segurança de Acolhida:**

- Ter acolhida suas demandas, interesses, necessidades e possibilidades.
- Garantir formas de acesso aos direitos sociais.

#### **Segurança de Convívio ou Vivência Familiar, Comunitária e Social:**

- Vivenciar experiências que contribuam para o fortalecimento de vínculos familiares.
- Vivenciar experiências de ampliação da capacidade protetiva e de superação de fragilidades e riscos na tarefa do cuidar.
- Ter acesso a serviços socioassistenciais e das políticas públicas setoriais, conforme necessidades.

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

- Vivenciar experiências que contribuam para a construção de projetos



individuais e coletivos, desenvolvimento da autoestima, autonomia, inserção e sustentabilidade.

- Vivenciar experiências que possibilitem o desenvolvimento de potencialidades e ampliação do universo informacional e cultural.
- Vivenciar experiências que utilizem de recursos disponíveis pela comunidade, família e recursos lúdicos para potencializar a autonomia e a criação de estratégias que diminuam os agravos decorrentes da dependência e promovam a inserção familiar e social.

### 11. Impacto Social Esperado:

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

IMPACTOS	INDICADORES	INSTRUMENTAIS
Aumento do acesso aos direitos	Índice de pessoas participantes do serviço que tiveram asseguradas as suas demandas.	Documentação.
Redução das violações dos direitos socioassistenciais, seus agravamentos ou reincidência.	Índice de atividades com pessoas com deficiência e suas famílias na OSC e nos equipamentos dos territórios.	Plano de Atendimento Individual e ou Familiar.
Redução e prevenção de situações de isolamento social e de acolhimento institucional.	Índice de usuários encaminhados à rede socioassistencial e demais políticas públicas.	Plano de Trabalho da Unidade.
Diminuição da sobrecarga dos cuidadores advinda da prestação continuada de cuidados a pessoa com deficiência.	Índice de acesso a bens e serviços.	Entrevista.
Fortalecimento da convivência familiar e comunitária.	Aumento no número de com deficiência e famílias que conheçam as instâncias de denúncia e	Visita domiciliar.
		Observação.
		Diálogo.
		Reunião.
		Encaminhamento.
		Relatório de atividades.
		Registros de das informações para



Proteção Social a indivíduos e famílias.	recurso em casos de violação de seus direitos.	avaliação do serviço.  Aplicação de pesquisa de satisfação.
Identificação de situações de violação de direitos.		
Melhoria das condições de Moradia do usuário.		

#### Indicadores de Aferição das metas:

INDICADORES	INSTRUMENTAIS
Número de pessoas inseridas	Lista Nominal dos usuários do Serviço
Número de pessoas que superaram isolamento social	Protocolo de Contra Referência
Grau de satisfação do usuário nas atividades propostas	Relatório de Atividades
Grau de satisfação participação e autoestima do usuário	Visitas in loco
	Questionários/ Avaliação Outros

#### 12. Provisões:

Imóvel com adequada iluminação, ventilação, conservação, privacidade, salubridade, limpeza, como também acessibilidade em todos seus ambientes reservados a pessoa com deficiência e que contemple:

- sala para atendimentos individualizados.
- local para atividades coletivas e comunitárias.
- quartos para repouso.
- instalações sanitárias adequadas e suficientes para o número de usuários.



- Cozinha.
- sala para trabalhos administrativos.
- almoxarifado.

Os materiais permanentes e de consumo necessários ao desenvolvimento do serviço constam de mobiliário para os diversos ambientes, computadores, materiais socioeducativos como artigos pedagógicos, culturais e esportivos.

Alimentação: café da manhã, colação, almoço, colação e lanche da tarde.

### 13. Equipe de Referência para 60 usuários por período

Quantidade	Equipe	Formação	Carga Horária Semanal
01	Coordenador (a)	Nível Superior	44h
01	Assistente Social	Nível Superior	30h
01	Psicólogo (a)	Nível Superior	40h
01	Terapeuta Ocupacional	Nível Superior	30h
06	Cuidadores	Nível Médio	44h
01	Auxiliares de limpeza	Nível Fundamental	44h
01	Cozinheira	Nível Médio	44h

**As Organizações da Sociedade Civil (OSC) poderão contratar 01 (um) profissional com funções administrativas de nível médio para desempenhar atividades descritas no artigo 6º da Resolução nº 09, de 15/04/2014, do Conselho Nacional de Assistência Social; limitando-se a 1 (um) profissional por Organização da Sociedade Civil (OSC).**



## 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.

\_\_\_\_\_. Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome. Secretaria Nacional de Assistência Social. **Orientações Técnicas sobre o serviço de Proteção Social Especial para Pessoas com Deficiência e suas famílias, ofertado em Centro – dia: Estruturação do Serviço, Metodologia e técnicas acessíveis no Serviço, instrumentais facilitadores da organização do Serviço, Brasília, 2015.**

\_\_\_\_\_. **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.