



**Padrão Normativo da Rede de Proteção Social Especial de Média Complexidade
Serviço de Proteção Social Especial para Pessoas com Deficiência, Idosas e suas
Famílias (SEID)**

Suellen 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 Social Especial para Pessoas com Deficiência, Idosas e suas Famílias - SEID.
2. **Unidade:** Domicílio do usuário, Centro Dia e/ou Unidade Referenciada.
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 tem por objetivo prestar serviços especializados a famílias e indivíduos que se encontram em situação 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, 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, 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.



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.

O Serviço de Proteção Social Especial para pessoas com deficiência, idosas e suas famílias – SEID integra a Proteção Social Especial de Média Complexidade no âmbito do SUAS.

Oferta atendimento especializado a pessoas com deficiência e idosos com algum grau de dependência, que tiveram suas limitações agravadas por violações de direitos, tais como: exploração da imagem, isolamento, confinamento, atitudes discriminatórias e preconceituosas no seio da família, falta de cuidados adequados por parte do cuidador, alto grau de estresse do cuidador, desvalorização da potencialidade/capacidade da pessoa, dentre outras que agravam a dependência e comprometem o desenvolvimento da autonomia.

O presente Padrão Normativo está fundamentado na Tipificação Nacional dos Serviços Socioassistenciais e tem por finalidade estabelecer e regulamentar os princípios e ações que serão adotados pela Secretaria do Bem Estar Social em relação à execução destes serviços no âmbito do município, sejam este o executados pelo poder público ou através de parcerias, conforme as normativas que regulam a Política de Assistência Social.

4. Usuários:

Pessoas com deficiência, idosas com dependência, seus cuidadores e familiares.

5. Objetivos:

- Promover a autonomia e melhoria da qualidade de vida de pessoas com deficiência e idosas com dependência, seus cuidadores e suas famílias;



- Desenvolver ações especializadas para a superação das situações violadoras de direitos que contribuem para a intensificação da dependência;
- Prevenir o abrigamento 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;
- 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.

6. Meta: Referenciada ao Financiamento.

7. Período de Funcionamento: De segunda a sexta feira - das 8h às 17h.

As férias dos funcionários, deverão ser escalonadas durante o ano. Será vedado período de recesso e férias coletivas, como forma de evitar a descontinuidade do serviço prestado.

Os pontos facultativos decretados pela administração pública, não deverão ser seguidos, considerando os regramentos previstos na CLT, diferenciados da esfera pública.

8. Formas de Acesso:

- Por encaminhamento do CREAS / PAEFI;
- Por meio de requisição encaminhada ao CREAS/PAEFI pelos serviços de políticas públicas setoriais, demais serviços socioassistenciais, Ministério Público ou Poder Judiciário.



9. Operacionalização:

O Serviço de Proteção Social Especial para Pessoas com Deficiência, Idosas e suas famílias deverá apoiar suas ações no Plano de Trabalho da Unidade, como forma de organizar o cotidiano dos atendimentos na unidade e no domicílio.

Após o encaminhamento do CREAS para inclusão do usuário, a equipe técnica do Serviço deverá acompanhar as demandas e situações de violência e/ou violação de direitos e construir conjuntamente com a rede de atendimento socioassistencial, usuário e família o Plano de Atendimento Individual e/ ou Familiar e ofertar atividades de cuidados .

Para tanto, serão desenvolvidas ações com a família, cuidadores, pessoas com deficiência e idosos, no domicílio, em unidades de centro dia ou outras unidades referenciadas, públicas ou comunitárias. As ações serão pautadas por atividades coletivas e individuais que permeiam o atendimento, garantido o acesso a atividades lúdicas, ocupacionais, recreativas, culturais, esportivas, oficinas de arteterapia, inclusão digital de habilidades básicas.

O Serviço ofertado deve oferecer ainda, o acesso ao Cadastro Único, a benefícios, programas de transferência de renda, serviços de políticas públicas setoriais, atividades culturais e de lazer, sempre priorizando o incentivo à autonomia do usuário, família e cuidador.

Ofertar na Unidade de Referência variadas atividades de convivência grupal, social e comunitária; cuidados pessoais; fortalecimento de vínculos familiares e ampliação das relações sociais; apoio e orientação aos cuidadores familiares, acesso a outros serviços no território e as tecnologia assistivas de autonomia e convivência, contribuindo para aumentar a autonomia e evitar o isolamento social da pessoa idosa ou com deficiência e do cuidador familiar.

A dinâmica no cotidiano deste serviço contribuirá para a produção e a difusão de conhecimento, experiências e saberes sobre deficiência, dependência, autonomia, vulnerabilidade e risco por violação de direitos sociais.

A articulação com outras áreas como: Educação, Trabalho, Cultura, órgãos de Defesa e Garantia de Direitos, entidades sociais de atenção ao idoso e pessoas com deficiência, dentre outras articulações para garantir a necessária intersetorialidade das ações.

Importante lembrar que nas ações coletivas, os grupos deverão ser formados



respeitando-se a faixa etária e o grau de dependência dos usuários atendidos por este serviço.

Atividades envolvendo o espaço do domicílio previstas no Plano de Atendimento envolve a família original e/ou ampliada, com intervenções pautadas no reconhecimento do potencial da família e do cuidador, na aceitação e valorização da diversidade com vistas ao aprofundamento das questões que perpassam o núcleo familiar, tais como, relacionais, afetivas e de convívio; aspectos relacionados às condições de acessibilidade, e na redução da sobrecarga, decorrente da prestação de cuidados diários prolongados.

Para tanto o Plano de Atendimento Individual e/ou familiar deverá prever as idas dos membros da equipe multiprofissional ao domicílio para a realização de atividade de apoio e orientação à família e ao cuidador familiar, aos irmãos, tios, avós, vizinhos etc, levando informações de acesso a outros serviços do território, sugestões de atividades que ampliem a autonomia e emancipação social, estratégias para também frequentar o serviço na Unidade ou algumas de suas atividades na comunidade, dentre outras.

Deverão ser estimulados a desenvolver atividades de vida diária e vida prática, como comer sozinho, se vestir, utilizar o banheiro; realizar atividades domésticas; fazer compras, usar o transporte público, atender telefone, estimular a imaginação, o raciocínio lógico, e leitura; desenvolver hábitos de organização, entre outros.

Para a realização dos cuidados, as equipes deverão se utilizar de instrumentos de tecnologia assistiva que contribuem para proporcionar ou ampliar habilidades funcionais de pessoas com deficiência e consequentemente promover vida independente e inclusão.

Os idosos e as pessoas com deficiência que residem sozinhos deverão receber visitas do cuidador pelo menos uma vez por semana ou mais, de acordo com a necessidade do usuário conforme estabelecido no Plano de Acompanhamento Individual e/ou Familiar para a realização de cuidados pessoais tais como:

- Higiene Pessoal – cuidar da limpeza do corpo, da boca, do vestuário e dos objetos utilizados na vida diária, quando os mesmos estiverem impossibilitados de fazê-los, sem interferir em sua capacidade de decisão;
- Higiene do Ambiente – responsabilizar-se pelo espaço reservado,



principalmente o quarto e quando não possuir apoio familiar, a organização do lar deverá ser completa;

- Alimentos – seguir as dietas e recomendações indicadas pelos profissionais, estimulando e auxiliando na alimentação, no preparo dos alimentos;
- Atividades Físicas – acompanhar atividades como caminhadas, auxiliando também em outros exercícios conforme recomendação de profissionais da área;
- Compras – auxiliar nas compras de alimentos, medicamentos e objetos de uso pessoal, quando esta tarefa não for possível ser realizada pela família;
- Lazer e Atividades – conversar sobre assuntos de interesse, assistir televisão, ler jornais e livros e auxiliar nos trabalhos manuais e outros;
- Estimulação – estimular a descoberta das coisas que gosta de fazer, de tomada de decisões, na manutenção da prática do autocuidado, apoiando e estimulando sua vida social, sua autoestima, de modo a permanecer ativo e participativo em outros serviços e espaços da comunidade.

A fim de estabelecer parâmetros de atendimento, adotar-se-á a definição de situação de dependência considera uma das resultantes da integração das pessoas com deficiência e idosos, o meio onde vivem e as barreiras existentes (barreiras naturais ou impostas pelo homem, arquitetônicas, atitudinais, de comunicação, transporte, dentre outras).

Importante Salientar que dentre as dimensões a serem consideradas entre básica e instrumental, não deve haver um instrumento específico de avaliação de dependência, sendo recomendado o uso de instrumentais de coleta de informações que ressaltam: as situações de vulnerabilidades, risco e violação de direitos, a convivência no cotidiano com barreiras, e o perfil das necessidades e dos tipos de apoio necessários e o perfil do cuidador familiar (idade, condições de saúde, capacidades de cuidar de si e do outro, presença de stress).

A situação de dependência é, portanto, um conceito relacional e considerado um fenômeno multidimensional que varia de acordo com a deficiência (física, intelectual, auditiva, visual e múltipla); a associação desta os outros quadros, como síndromes, lesões ou doenças; a idade e sexo; as condições sociais e o entorno onde vive a pessoa, dentre outros fatores. Viver na extrema pobreza, em isolamento social, vítima de negligência, abandono e maus tratos, dentre outras situações precárias, são consideradas impeditivas da autonomia da pessoa com deficiência e



idosa, portanto agravantes da situação de dependência.

As necessidades e, conseqüentemente os apoios nas situações de dependência, devem considerar duas dimensões:

Básica: diz respeito a apoios nas tarefas dos autocuidados, como arrumar-se, vestir-se, comer, fazer higiene pessoal, locomover-se e outros;

Instrumental: diz respeito aos apoios para as atividades importantes para o desenvolvimento pessoal e social da pessoa com deficiência, como levar a vida da forma mais independente possível, favorecendo a integração e a participação do indivíduo do seu entorno, em grupos sociais, incentivo ao associativismo, dentre outros apoios. Relacionam-se com tarefas como fazer refeições, limpar a residência, fazer compras, pagar contas, manter compromissos sociais, usar meio de transporte, comunicar-se, cuidar da própria saúde e manter a sua integridade e segurança.

Na avaliação da situação de dependência deve ser considerada a interação da pessoa com deficiência nos distintos meios onde ela está inserida, incluindo o seu domicílio, a relação com a família(de origem ou ampliada) e sua participação nos distintos ambientes, como escola, trabalho e comunidade em geral. Para tanto deve-se avaliar o nível de dependência vivenciado pela pessoa e os suportes e apoio necessários, inclusive ajuda técnicas e os ofertados por outras pessoas para sua autonomia no cotidiano. O perfil das demandas; os tipos de necessidade, os apoios requeridos, a frequência em horas, dias ou semanas em que se manifestam estas necessidades; as áreas requeridas e, se o apoio requerido se refere à presença de outra pessoa, como cuidadores e ou ajudas técnicas, são indicadores que determinam o nível de dependência.

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;
- 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, podendo ser alterados, alinhados, quando necessário;
- Construção do Plano da Unidade para organização do cotidiano;
- 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.
- Facilitação do acesso do usuário a outros serviços no território;
- Avaliação dos resultados;

9.3 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.

9.4 Aquisições dos Usuários:

Segurança da 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 dos 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.

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:

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:

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;		Plano de Atendimento Individual e ou Familiar;
Redução e prevenção de situações de isolamento social e de acolhimento institucional;	Índice de atividades com os idosos e suas famílias na OSC e nos equipamentos dos territórios e domicílios;	Plano de Trabalho da Unidade.
Diminuição da sobrecarga dos cuidadores advinda da prestação continuada de cuidados a pessoas com dependência / idosos		Entrevista;
Fortalecimento da convivência familiar e comunitária;	Índice de usuários encaminhados à rede socioassistencial e demais políticas públicas.	Visita domiciliar;
Proteção Social a indivíduos e famílias;		Observação;
Identificação de situações de violação de direitos;	Índice de usuários encaminhados à rede socioassistencial e demais políticas públicas.	Diálogo;
Melhoria das condições de Moradia do usuário;		Reunião;
		Encaminhamento;
		Relatório de atividades;
		Registros de das informações para avaliação do serviço;
		Aplicação de pesquisa de satisfação.



Indicadores de Aferição das Metas:

INDICADORES	INSTRUMENTAIS
Número de pessoas que aderiram ao atendimento	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
	Visitas in loco

11. Provisões:

- Espaço institucional destinado a atividades administrativas, de planejamento e reuniões de equipe;
- Materiais socioeducativos: pedagógicos, lúdicos, culturais e esportivos;
- Lanches e/ou refeições.

Observação: Nas situações adversas, as provisões ocorrerão conforme diretriz do Órgão Gestor.

12. Equipe de Referência: 60 usuários por núcleo

Quantidade	Equipe	Formação	Carga Horária semanal
01	Assistente Social	Superior	30h
01	Psicólogo (a)	Superior	20h
01	Terapeuta Ocupacional	Superior	20h
01	Profissional de Nível Superior para atuação <u>direta com o usuário</u> , de acordo com a necessidade do serviço (conforme NOB-RH, 2006), <u>contração quando a meta for superior a 120 usuários</u> .	Superior	20h
02	Cuidador (a) social (conforme Resolução CNAS nº 9, de 15/04/2014) (referência 60 usuários)	Ensino Médio	40h
01	Motorista	Ensino Fundamental	40h
01	Cozinheiro (a)	Ensino Fundamental	40h
01	Auxiliar de Limpeza	Ensino Fundamental	40h

Somente nas Unidades que ofertarem refeições diárias aos usuários e famílias deverão ter em seu quadro de funcionários o **Cozinheiro (a)**, haja vista que a



manipulação do alimento tem que ser feito pelo profissional em questão.

As Organizações da Sociedade Civil que executarem mais de três núcleos de atendimento, poderão ter em seu quadro de funcionários **um Coordenador técnico para o Serviço de Proteção Social Especial para Pessoas com Deficiência, Idosas e suas Famílias (SEID)**, que terá como atribuição a gestão do Serviço, preconizando a uniformidade dos processos de trabalho, bem como a responsabilização das informações ao Órgão Gestor da Assistência Social, vinculando-se ao Departamento de Proteção Social Especial e à Divisão de Planejamento e Vigilância Socioassistencial, através do técnico de monitoramento, as informações sobre intercorrências e demais tratativas que visem as tomadas de decisões compartilhadas.

Também poderão contratar **01 (um) profissional da área administrativa de nível médio** para desempenhar funções descritas no artigo 6º da Resolução nº 09, de 15/04/2014, do Conselho Nacional de Assistência Social; **limitando-se a 01 (um) profissional por rede de proteção na Organização da Sociedade Civil.**

REFERÊNCIAS

BRASIL, 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.
Brasília, 25 nov. 2009. Seção 1, p. 225.

_____. **Resolução nº 09** de 15 de abril de 2014. Ratifica e reconhece as ocupações e as áreas de ocupações profissionais de ensino médio e fundamental do Sistema Único de Assistência Social – SUAS, em consonância com a Norma Operacional Básica de Recursos Humanos do Sistema Único de Assistência Social – NOB-RH/SUAS. Diário Oficial da República Federativa do Brasil, Brasília, 16 abr. 2014. Seção 1, p. 209.

_____. **Resolução nº 109** de 11 novembro de 2009. Aprova a Tipificação Nacional



dos Serviços Socioassistenciais. Diário Oficial da República Federativa do Brasil

_____. **Resolução nº 13** de 13 de maio de 2014. Inclui na Tipificação Nacional de Serviços Socioassistenciais, aprovada por meio da Resolução nº 109, de 11 de novembro de 2009, do Conselho Nacional de Assistência Social – CNAS, a faixa etária de 18 a 59 anos no Serviço de Convivência e Fortalecimento de Vínculos. Diário Oficial da República Federativa do Brasil, Brasília, 14 maio 2014.

_____. **Resolução nº 145** de 15 de outubro de 2004. Aprova a Política Nacional de Assistência Social. Diário Oficial da República Federativa do Brasil, Brasília, 26 out.2004.

_____. **Resolução nº 33** de 12 de dezembro de 2012. Aprova a Norma Operacional Básica do Sistema único de Assistência Social – NOB/SUAS. Diário Oficial da República Federativa do Brasil, Brasília, 03 jan. 2013. Seção 1, p. 155. BRASIL, Lei Orgânica da Assistência Social: Loas, Brasília, DF: Ministério da Previdência e Assistência Social, 2003.