



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 Acolhimento Institucional em Casa de Passagem
para Adultos e Famílias**

Suélien Silva Rosim
Prefeita Municipal

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

Ana Cristina Camargo Pereira
Diretora de Departamento de Proteção Social Básica

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 Planejamento e Vigilância Socioassistencial
Equipe técnica do Departamento de Proteção Social Especial



1. Nome do Serviço: Serviço de Acolhimento Institucional em Casa de Passagem para Adultos e Famílias.

2. Unidade: Casa de Passagem

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 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.

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 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 sociabilidade, na perspectiva de vínculos interpessoais e/ou familiares que oportunizem a construção de novos projetos de vida.

São considerados serviços de Proteção Social Especial (PSE) de Alta Complexidade aqueles que oferecem atendimento às famílias e indivíduos que se



encontram em situação de abandono, ameaça ou violação de direitos, por ocorrência de violência física ou psicológica, abuso ou exploração sexual, rompimento ou fragilização de vínculos ou afastamento do convívio familiar devido à aplicação de medidas necessitando de acolhimento provisório, fora de seu núcleo familiar de origem. Esses serviços visam a garantir proteção integral a indivíduos ou famílias em situação de risco pessoal e social, com vínculos familiares rompidos ou extremamente fragilizados, por meio de serviços que garantam o acolhimento em ambiente com estrutura física adequada, oferecendo condições de moradia, higiene, salubridade, segurança, acessibilidade e privacidade. Os serviços também devem assegurar o fortalecimento dos vínculos familiares e/ou comunitários e o desenvolvimento da autonomia dos usuários.

O Serviço de Acolhimento Institucional para Adultos e Famílias integram os Serviços de Alta Complexidade do Sistema Único de Assistência Social (SUAS), no município de Bauru e o atendimento se dá em unidade institucional de passagem para a oferta de acolhimento imediato e emergencial, com profissionais preparados para receber usuários em qualquer horário do dia ou da noite, enquanto se realiza estudo diagnóstico detalhado de cada situação para os encaminhamentos necessários.

É importante a atuação dos profissionais de forma articulada com as demais políticas públicas e serviços da rede, não devendo ser confundida com instituições da rede de saúde para internação para dependência de crack e outras drogas.

Destaca-se em particular, que a interface permanente com a rede de serviços de saúde é de suma importância, sobretudo para estabelecer fluxos de atendimento e encaminhamento nos casos que demandem acompanhamento por esta área. Nas situações em que a saúde avaliar que, em razão do uso ou dependência de crack e outras drogas, há necessidade de internação em unidades de acolhimento de saúde para tratamento da dependência química este indivíduo/família que se encontrar sem referência familiar ou moradia convencional poderá ser encaminhado, após a alta da saúde para os Serviços de Acolhimento SUAS. Nestas situações se houver seguimento do tratamento de saúde na rede ambulatorial é importante que tais serviços atuem de forma articulada e coordenada.

O presente Padrão Normativo está fundamentado na Resolução nº 109 de 11 de novembro de 2009, na Tipificação Nacional dos Serviços socioassistenciais 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

Pessoas adultas do mesmo sexo ou famílias em situação de rua e desabrigo por abandono, migração e ausência de residência ou ainda pessoas em trânsito.

A principal diferença do público atendido nesta unidade é a transitoriedade. Geralmente são adultos/famílias em trânsito, sem intenção de permanência por longos períodos.

5. Formas de Acesso

- Por encaminhamento de agentes institucionais do Serviço Especializado em Abordagem Social e Serviço Especializado para Pessoas em Situação de Rua - Centro Pop;
- Por encaminhamento do CREAS / PAEFI, ou demais serviços socioassistenciais, de outras políticas públicas setoriais e de defesa de direitos;
- Centro de Referência da Mulher vítima de Violência (casos excepcionais);
- Demanda espontânea, sendo referenciada aos serviços do Centro Pop.

6. Objetivos:

- Acolher e garantir proteção integral;
- Contribuir para a prevenção do agravamento de situações de negligência, violência e ruptura de vínculos;
- Restabelecer vínculos familiares e/ou sociais;
- Possibilitar a convivência comunitária;
- Promover acesso à rede socioassistencial, aos demais órgãos do Sistema de Garantia de Direitos e às demais políticas públicas setoriais;
- Favorecer o surgimento e o desenvolvimento de aptidões, capacidades e



oportunidades para que os indivíduos façam escolhas com autonomia;

- Promover o acesso a programações culturais, de lazer, de esporte e ocupacional interno e externo, relacionando a interesses, vivências, desejos e possibilidades do público.
- Desenvolver condições para a independência e o autocuidado;
- Promover o acesso à rede de qualificação e requalificação profissional com vistas à inclusão produtiva;

7. Meta: Referenciada no financiamento

8. Período de Funcionamento:

O serviço funcionará de maneira ininterrupta (24 horas).

9. Operacionalização

A Política Nacional para a População em Situação de Rua, instituída pelo Decreto n. 7.053 de 23 de dezembro de 2009 define População em Situação de Rua como o grupo populacional heterogêneo que possuem em comum a pobreza extrema, os vínculos familiares interrompidos ou fragilizados e a inexistência de moradia convencional regular, e que utiliza os logradouros públicos e as áreas degradadas com espaço de moradia e de sustento, de forma temporária ou permanente, bem como as unidades de acolhimento para pernoite temporária ou como moradia provisória.

A especificidade desse Serviço está na oferta de atendimento integral de acolhimento imediato e emergencial, que garanta condições de estadia, convívio, endereço de referência, para acolher com privacidade pessoas do mesmo sexo ou grupo familiar em situação de rua e desabrigo por abandono, ausência de residência, pessoas em trânsito e sem condições de autossustento. O atendimento em unidade institucional de passagem oferta, profissionais preparados para receber os usuários em qualquer horário do dia ou da noite, enquanto se realiza um estudo diagnóstico detalhado de cada situação para os encaminhamentos necessários.

As Casas de Passagem se caracterizam pela transitoriedade no atendimento,



sendo a permanência do usuário por um período de 03 (três) meses. Sugere-se que este período não seja fixo, pois cada pessoa tem suas potencialidades e desafios que interferem no processo de desligamento do serviço. Esse processo deve ser construído conjuntamente com o usuário, com dignidade e respeito à sua vontade e nível de autonomia.

O serviço visa o atendimento a grupos familiares, a jovens e adultos com vínculos familiares rompidos, ou até mesmo sem referência familiar, garantindo proteção integral aos sujeitos atendidos, com atendimento personalizado e em pequenos grupos pautado no respeito à diversidade de ciclos de vida, arranjos familiares, raça /etnia, religião, gênero e orientação sexual, além de propiciar espaço físico individualizado para atendimento de casais.

As Unidades de Casa de Passagem deverão promover espaço para acomodação aos animais de estimação, atendendo as medidas de prevenção à saúde coletiva.

O Serviço de Acolhimento Institucional para Adultos em Casa de Passagem, na garantia do direito, realizará plano de atendimento de forma qualificada e personalizada em conjunto com a pessoa em situação de rua buscando promover um processo de saída das ruas, pautado em sua vontade e nível de autonomia. Para tanto é necessário a articulação com as unidades de referência dos CREAS, Centro POP e Serviço de Abordagem para maior efetividade no trabalho realizado em rede.

O Serviço de Acolhimento Institucional em Casa de Passagem deverá apoiar suas ações no Plano de Trabalho da Unidade, como forma de organizar o cotidiano dos atendimentos na unidade, bem como planejamento das rotinas de organização do cotidiano envolvendo os acolhidos nas atividades diárias.

A estrutura da Casa de Passagem deve ser acolhedora, de acordo com as normas da ABNT, para moradia temporária, com condições de repouso e convívio, ofertando local adequado para guarda de pertences, alimentação, lavagem e secagem de roupas, banho, higiene pessoal e vestuário, quando necessário. É importante que a organização se dê de forma participativa a fim de garantir que o usuário possa sentir-se corresponsável por tarefas do cotidiano. Neste sentido as equipes através de diálogos ou reuniões podem estabelecer escalas semanais de



organização, limpeza e manutenção dos espaços. Os (as) usuários (as) não serão responsáveis pela limpeza, apenas contribuirão para tal.

Deverá contar com equipe especializada para atender e receber usuários a qualquer horário do dia ou da noite.

A acolhida e escuta deverá ser realizada pela equipe técnica (assistente social e psicólogo), com vistas a conhecer a história da pessoa e ou família atendida e elaborar o Plano de Atendimento Individual e / Familiar, bem como a busca ativa de família biológica e extensa. As ações estabelecidas no Plano devem ser articuladas com a rede de serviços e órgãos que estejam acompanhando o usuário ou o grupo familiar, a fim de se alcançarem, em menor tempo, resultados de caráter mais definitivo.

O referido Plano tem como objetivo orientar o trabalho de intervenção durante o período de acolhimento, visando à superação das situações apresentadas.

A articulação permanente com o Centro Pop deve ser garantida para viabilizar o planejamento de todas as ações e o acompanhamento contínuo, com vistas ao desenvolvimento de ações pró-ativas que contribuam para a superação de situações adversas ou padrões violadores de direitos que possam ter levado ao acolhimento, assim prevenindo as reincidências.

Recomenda-se que as Casas de Passagem mantenham horários flexíveis para entrada e saída dos usuários de acordo com a demanda e necessidade dos mesmos, mediante avaliação da equipe técnica do Serviço.

Observar as questões inerentes às mulheres acompanhadas por crianças e adolescentes como uma excepcionalidade e ao manifestarem o desejo de deixar o serviço e voltar para a situação de rua e ou desproteção, a casa de passagem deverá comunicar imediatamente o Conselho Tutelar bem como os CREAS Centro Pop e o Centro de Referência da Mulher Vítima de Violência/CRM.



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

- Plano de Trabalho da Unidade
- Plano de atendimento individual e ou familiar
- Acolhida/Recepção;
- Escuta;
- Desenvolvimento do convívio familiar, grupal e social;
- Estudo social;
- Cuidados pessoais;
- Orientações e encaminhamentos sobre/para a rede de serviços locais com resolutividade;
- Orientações sócio familiar;
- Protocolos;
- Acompanhamento e monitoramento dos encaminhamentos realizados;
- Referência e contrarreferência;
- Elaboração de relatórios;
- Elaboração de prontuários;
- 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 serviço das demais políticas públicas setoriais e defesas 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, sobre a organização/entidade e sobre o Sistema de Garantia de Direitos.

9.3. Articulações Intersetorial

O serviço de acolhimento deve funcionar de forma articulada com os demais serviços da rede socioassistencial local, possibilitando a inserção dos usuários nos demais serviços, programas, projetos, benefícios e ações que integram o SUAS, com vistas a favorecer a inserção comunitária e social dos usuários.

A articulação deve ser feita no âmbito do Sistema Único de Assistência Social – SUAS, Sistema Único de Saúde – SUS, Sistema Educacional, além de outras políticas públicas e demais órgãos do Sistema de Garantia de Direitos.

9.4. Aquisições dos Usuários

Segurança de Acolhida

- Acolhimento em condições de dignidade;
- Identidade, integridade e história de vida preservada;
- Acesso a espaços com padrões de qualidade quanto à higiene, acessibilidade, habitabilidade, salubridade, segurança e conforto;
- Acesso à alimentação adequada;
- Acesso à ambiência acolhedora e espaços reservados para a manutenção da privacidade do usuário e guarda de pertences pessoais.

Segurança de Convívio Familiar ou Vivência Familiar, Comunitária e Social.

- Acesso a benefícios, programas, outros serviços socioassistenciais e demais serviços públicos;
- Ter assegurado o convívio familiar e comunitário.



Segurança de Desenvolvimento de Autonomia Individual, Familiar e Social

- Vivências pautadas pelo respeito a si próprio e os outros, fundamentados em princípios éticos de justiça e cidadania;
- Acesso a atividades, segundo suas necessidades, interesses e possibilidades;
- Acompanhamento que favoreça o desenvolvimento de habilidades de autogestão, auto sustentação e independência;
- Respeito aos direitos de opinião e decisão;
- Acesso à documentação civil;
- Informação e orientação sobre os serviços, direitos e como acessá-los;
- Ser ouvido e expressar necessidades, interesses e possibilidades;
- Desenvolvimento das capacidades para autocuidados, construção de projetos de vida e alcance da autonomia;
- Avaliar o serviço.

10. Avaliação:

Para se construir indicadores de desempenho de políticas e programas, deve-se medir o grau em que seus objetivos foram alcançados (eficácia), o nível de utilização de recursos (eficiência) ou as mudanças operadas no estado social da população alvo (impacto).

10.1 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	INSTRUMENTOS
Fortalecimento de vínculos familiares e comunitários	Número de visitas domiciliares nas famílias de origem.	Plano de acompanhamento individual e/ou familiar; Relatórios estatísticos, de atendimentos e de atividades; Visita domiciliares; Observação; Depoimentos; Estudos de caso; Ficha de avaliação.
Construção de autonomia	Grau de aproximação dos usuários com as famílias de origem.	
Redução da presença de pessoas em situação de rua e abandono.	Índice de retorno ao convívio familiar.	
Inserção no mercado de trabalho e/ou geração de renda	Índice de pessoas acolhidas pelo serviço que tiveram asseguradas as suas demandas.	
Redução da violação de direitos, agravamentos e reincidência	Índice de usuários encaminhados à rede socioassistencial e demais políticas públicas.	
Indivíduos e famílias protegidos;	Número de usuários participantes do Programa de Inclusão Produtiva / oficinas e grupos coletivos no centro POP / Acessuas, dentre outros.	
Redução e Prevenção de situações de isolamento social e de institucionalização	Índice de usuários que conseguem sua auto sustentação. Índice de pessoas que conseguiram a reorganização pessoal e social. Índice de usuários que conheçam as instâncias de denúncia e recurso nas situações de violação de direitos.	



10.2 Indicadores de aferição de Metas:

INDICADORES	INSTRUMENTAIS
Número de pessoas que acessaram o Programa	Encaminhamentos
Índice de frequência dos usuários e famílias	Lista Nominal dos usuários do Serviço
Grau de satisfação do usuário nas atividades propostas;	Protocolo de Contra Referência
Grau de satisfação dos usuários quanto ao atendimento	Relatório de Atividades
Índice de permanência do usuário no Programa	Visitas in loco
	Outros

11. Provisões

11.1 Ambiente Físico e Ofertas

- Energia elétrica;
- Condições de repouso;
- Espaço de estar e convívio;
- Guarda de pertences;
- Computador;
- Água;
- Telefone;
- Gás;
- Combustível;
- Materiais de higiene e limpeza;
- Materiais pedagógicos;
- Materiais de escritório;
- Alimentação: Refeições diárias sendo: café da manhã, almoço, café da tarde e jantar;
- Vestuários;



- Brinquedos;
- Roupas de cama, mesa e banho, entre outros.

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

11.2 Equipe de Referência para 20 usuários

Quantidade	Profissional	Formação	Carga Horária semanal
01	Coordenador (a)	Superior	40h
01	Psicólogo (a)	Superior	40h
01	Assistente Social	Superior	30h
01	Terapeuta Ocupacional	Superior	20h
06	Cuidadores (as)	Ensino Médio	44h / 12 X 36
01	Cozinheiro (a)	Ensino Fundamental	40h
01	Motorista	Ensino Fundamental	40h
01	Auxiliar de limpeza	Ensino Fundamental	40h

As Organizações da Sociedade Civil que executarem mais de uma unidade de Serviço de Acolhimento Institucional (todas as modalidades), poderão ter em seu quadro de funcionários **01 (um) Coordenador Geral técnico da rede de Proteção Social Especial, que terá como atribuição a gestão das Unidades de Acolhimento**; 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. **Constituição da República Federativa do Brasil**. Presidência da República. 5 de outubro de 1988. Brasília, DF

_____. **Decreto 7.637**, de 8 de dezembro de 2011. Altera o Decreto nº 7.179, de 20 de maio de 2010, que institui o Plano Integrado de Enfrentamento ao Crack e outras Drogas. http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_Ato2011-2014/2011/Decreto/D7637.htm Acesso em 13 ago.2019.

_____. **Diretrizes do Programa Nacional Crack**, é possível vencer (2012-2014). Governo Federal – Plano Brasil Sem Miséria.

<http://www.brasil.gov.br/enfrentandoocrack/publicacoes/crack-e-possivel-vencer-1> . acesso em 06/06/12.

_____. **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.

_____. **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 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 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 17**, de 20 de junho de 2011. 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. DOU 21/06/2005.

_____. **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.

_____. **Resolução nº 109** de 11 novembro de 2009. Aprova a Tipificação Nacional dos Serviços Socioassistenciais. Diário Oficial da República Federativa do Brasil

_____. **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.

_____. **Texto de Orientação para reordenamento do Serviço de Acolhimento para População Adulta e Famílias em Situação de Rua.**

<http://www.mds.gov.br/assistenciasocial/mural/arquivos/texto-de-orientacao-eordenamento-pop-rua-08-05-2012.pdf>. Acesso em 06/06/12.

COLEGIADO NACIONAL DE GESTORES MUNICIPAIS DE ASSISTÊNCIA SOCIAL. Atendimento à População em Situação de Rua: **Política Nacional para População de Rua e Plano Brasil Sem Miséria**. XIV Encontro Nacional do CONGEMAS. <http://www.congemas.org.br/apresentacao/97994408104568.pdf>. Acesso em 06/06/12.

CONSELHO NACIONAL DE ASSISTÊNCIA SOCIAL. Aprova **NORMA OPERACIONAL BÁSICA DE RECURSOS HUMANOS - Sistema Único de Assistência Social – NOB/RH SUAS**. Resolução nº 269 de 13/12/2006. DOU 26/12/2006.

MINISTÉRIO DO DESENVOLVIMENTO SOCIAL. Sistema Único de Assistência Social – SUAS: **perspectivas para o trabalho integrado com a questão do crack e outras drogas**. <http://www.mds.gov.br/assistenciasocial/texto-mds-drogas-final.pdf>. Acesso em 06/06/12.