



**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**

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:** 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, baixas temperaturas, 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. Formas de Acesso:**

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

#### **6. 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.

7. **Meta:** Conforme a demanda apresentada nos logradouros públicos do município de Bauru, referenciada no edital de chamamento público e posteriormente nos termos de colaboração.

#### 8. **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.

#### 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 a referência 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 Atendimento Individual e/ou 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 prazo de permanência no aluguel social é de no máximo seis meses, podendo ser prorrogado após avaliação da Equipe do Serviço e CREAS/PAEFI.

O desenvolvimento do Plano de Atendimento 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.

A Equipe Técnica do Serviço deverá alternar seu horário de trabalho com objetivo de atender as emergências, conforme orientações do Órgão Gestor.



## **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 sócio familiares;
- Acompanhamento e monitoramento dos encaminhamentos realizados;
- Referência e contrarreferência;
- Elaboração de relatórios;
- Elaboração de prontuários;
- Elaboração do Plano de Atendimento Individual e ou 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 Intersetorial:**

- 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. 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:

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.	

### 10.2 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:

### 11.1 Ambiente Físico e Ofertas

- 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.
- Aquisição de itens para as situações de baixas temperaturas, incêndio, alagamento.

#### 11.2. 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: \_\_\_\_\_ Nº \_\_\_\_\_

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

