



**Padrão Normativo da Rede de Proteção Social Especial de Média
Complexidade
Programa de Orientação da Rede de Proteção Social**

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:** Programa de Orientação da Rede de Proteção Social
2. **Unidade:** Organização da Sociedade Civil em parceria com a Secretaria Municipal do Bem Estar Social- SEBES.

3. **Descrição:**

A Política Nacional de Assistência Social (PNAS) 2004 reflete o processo de reestruturação orgânica da Política Pública de Assistência Social materializado através do Sistema Único de Assistência Social - SUAS e configura-se como uma política de proteção social. O SUAS organiza as ações da assistência social em dois tipos de proteção social: Proteção Social Básica e Proteção Social Especial de Média e Alta Complexidade.

A Proteção Social Básica é destinada à prevenção de riscos sociais e pessoais, por meio da oferta de Programas, Projetos, Serviços e Benefícios a indivíduos e famílias em situação de vulnerabilidade social.

A Proteção Social Especial, destinada à indivíduos e famílias que se encontram em situação de risco ou que tiveram seus direitos violados por ocorrência de abandono, maus tratos, violência sexual, uso abusivo de drogas entre outros

Assim, a Política Nacional de Assistência Social configura o público a quem se destina a Proteção Social Básica:

Destina-se à população que vive em situação de vulnerabilidade social decorrente da pobreza, privação (ausência de renda, precário ou nulo acesso aos serviços públicos, dentre outros) e, ou, fragilização de vínculos afetivos - relacionais e de pertencimento social (discriminações etárias, étnicas, de gênero ou por deficiências, dentre outras - grupos minoritários em poder - mulheres, negros, público LGBT, em conflito com a lei, pessoas com deficiência, etc.) (PNAS, 2004, p. 33).

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) que oferta o Serviço de Atenção Integral à Família - PAIF e os



Centros de Referência Especializados de Assistência Social (CREAS) com a oferta do PAEFI. Por sua vez, os serviços socioassistenciais são inseridos no âmbito das Proteções Básica e Especial de acordo com a especificidade de intervenção.

A Proteção Social Especial – PSE tem por objetivo contribuir para a reconstrução de vínculos familiares e comunitários, o fortalecimento de potencialidades e aquisições e a proteção de famílias e indivíduos para o enfrentamento das situações 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 e situação de dependência, entre outras.

O Centro de Referência Especializada em Assistência Social (CREAS) é a unidade pública estatal responsável pela oferta de serviços da PSE e tem o papel de coordenar e fortalecer a articulação dos serviços com a rede de assistência social e as demais políticas públicas. Os serviços da Proteção Especial são diferenciados para responder a situação vivenciada pelo indivíduo ou família de acordo com níveis de complexidade (média ou alta) e devem estar articulados diretamente com o sistema de garantia de direito, o que exige uma gestão mais complexa e compartilhada com o Poder Judiciário, o Ministério Público e com outros órgãos e ações do Executivo.

De acordo com a Tipificação Nacional de Serviços Socioassistenciais (Resolução CNAS nº 109/2009), 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, ofertado nas Unidades de 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.

As ações desenvolvidas na PSE 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. A centralidade na família pauta-se no seu reconhecimento como um “locus” privilegiado de atenção, cuidado e



solidariedade, nos quais seus integrantes encontram apoio contra as vicissitudes e inseguranças da existência (PEREIRA-PEREIRA, 2006). Para tanto, a heterogeneidade da família deve ser compreendida a partir da variedade de formas e arranjos observados na realidade da sociedade contemporânea, bem como do contexto socioeconômico e cultural que imprime tensões variadas nas dinâmicas das relações entre seus membros e entre estes e o contexto social, seja no campo objetivo e/ou subjetivo.

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 Programa de Orientação Social surge neste contexto como uma figura indispensável para assegurar o direito, no âmbito da política de assistência social. A atuação do advogado nas políticas públicas, em diferenciados espaços de orientação, encaminhamento e garantia de direitos, deve pautar-se em uma proposta que consagre e ofereça à população *serviços legais inovadores* e supere a oferta dos *serviços legais tradicionais*, devendo ser predominantemente consultivo, mediador e conciliador.

A presença dos advogados nas equipes de referência dos CREAS vem somar com outros profissionais na composição da gestão do SUAS na análise de casos concretos de violação e abuso de direitos e buscar alternativas para solução, preferencialmente evitando-se a judicialização, resolvendo possíveis conflitos através de conciliação entre as partes, bem como buscando outras alternativas administrativas para garantia dos direitos, construindo-se assim uma verdadeira política pública de inclusão social.

O Programa deverá atuar diretamente:

- No CREAS com os usuários atendidos no Serviço Especializado e Atendimento a Famílias e Indivíduos (PAEFI) e Serviço de Proteção Social a Adolescentes em Cumprimento de Medida Socioeducativa de Liberdade



Assistida (LA) e de Prestação de Serviços à Comunidade;

- No Centro POP através do Serviço Especializado para Pessoas em Situação de Rua e no Centro de Referência da Mulher.

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.

4. Usuários:

- Famílias e indivíduos que vivenciam violações de direitos por ocorrência de:
- Violência física, psicológica e negligência;
- Violência sexual: abuso e/ou exploração sexual;
- Afastamento do convívio familiar devido à aplicação de medida socioeducativa ou medida de proteção;
- Tráfico de pessoas;
- Situação de rua e mendicância;
- Vivência de trabalho infantil;
- Discriminação em decorrência da orientação sexual e/ou raça/etnia;
- Outras formas de violação de direitos decorrentes de discriminações / submissões a situações que provocam danos e agravos a sua condição de vida e os impedem de usufruir de autonomia e bem estar.

5. Formas de Acesso:

- CREAS – Centro de Referência Especializado de Assistência Social através do Serviço Especializado e Atendimento a Famílias e Indivíduos (PAEFI) e Serviço de Proteção Social a Adolescentes em Cumprimento de Medida Socioeducativa de Liberdade Assistida (LA) e de Prestação de Serviços à Comunidade;
- Centro POP através do Serviço Especializado para Pessoas em Situação de Rua e Centro de Referência da Mulher.

6. Objetivos:

- Contribuir para o fortalecimento da família no desempenho de sua função protetiva;



- Processar a inclusão das famílias no sistema de proteção social e nos serviços públicos, conforme necessidades;
- Contribuir para restaurar e preservar a integridade e as condições de autonomia dos usuários;
- Contribuir para romper com padrões violadores de direitos no interior da família;
- Contribuir para a reparação de danos e da incidência de violação de direitos;
- Prevenir a reincidência de violações de direitos.

7. Meta:

Referenciada no edital de chamamento público e posteriormente nos termos de colaboração.

8. Período de Funcionamento:

De segunda a sexta – feira das 08h00 às 17h00 (8 oito horas diárias), com possibilidade de atendimento em feriados e finais de semana.

9. Operacionalização:

O Programa de Orientação da Rede de Proteção Social Especial se desenvolverá junto às Unidades de Referência através de seus Serviços vinculados à Proteção Social Especial de Média Complexidade.

Assim, considera-se que os profissionais assistentes sociais, psicólogos e advogados possuem papel primordial na consolidação da política pública preconizada, haja vista que o Sistema Único da Assistência Social, pela complexidade do atendimento, foi pensado na soma de conhecimentos de profissionais com formação e características diferenciadas, capazes de juntos minimizar as mazelas sociais.

Consideramos que pela complexidade dos casos atendidos nos CREAS e Centro Pop, o advogado se mostra de importância ímpar para, em conjunto com os outros profissionais, orientar e resolver situações que envolvem a defesa e garantias de direitos, orientações jurídicas sobre os direitos da população e nos encaminhamentos ao poder judiciário, Ministério Público e Defensoria Pública e vários outros órgãos do poder executivo, além de inúmeras outras atribuições que



fazem parte do dia a dia das unidades de referência, como acompanhamento de reunião familiar, em que o direito da pessoa atendida esteja sendo violado, para orientações quanto aos direitos e deveres das partes envolvidas, bem como para reduzir a termo o acordo, entre as partes.

Assim, o advogado quando no contexto de atuação do SUAS, principalmente na atuação nos CREAS deve promover a todo usuário o direito de ser informado sobre o rol de direitos socioassistenciais. Nessa direção, ainda a orientação sócio-jurídica por parte do advogado, que compõe a equipe do CREAS, pode contribuir, sobremaneira, para o acesso dos usuários ao sistema de defesa e responsabilização, visando ao empoderamento, enfrentamento e construção de novas possibilidades de interação familiares e com o contexto social.

A função do advogado é predominantemente consultiva, mediadora e conciliadora, e excepcionalmente judicializada.

A equipe de profissionais do programa tem a missão de enfrentamento de situações de ameaça ou violação de direitos.

Dentre as atribuições da equipe do Programa atenderá a diversas situações de violência contra crianças e adolescentes, mulheres, idosos, pessoa com deficiência, famílias, indivíduos e até mesmo situações de violência contra comunidades ou grupos, através de orientação jurídico-social deve preceder de discussão com a equipe interdisciplinar do Programa e dos Serviços onde o usuário é atendido, sobre as orientações e intervenções jurídico social destinados a cada caso, respeitando o direito à informação da família ou indivíduo.

A ação da equipe do Programa se fará através da elaboração do Plano de Atendimento individual e ou Familiar realizado pelo CREAS/PAEFI, sendo essencial para guiar o trabalho social, bem como para delinear, junto aos usuários, a construção de novas perspectivas de vida.

Caberá ao advogado do Programa executar as seguintes ações:

- Orientação jurídico-social à equipe referência;
- Estudo de caso dos serviços junto à equipe de referência;
- Realização de acompanhamento especializado, por meio de atendimentos familiar, individual ou em grupo;
- Realização de visitas domiciliares às famílias acompanhadas pelo PAEFI, quando necessário;
- Participação em capacitações e formação continuada da equipe do PAEFI,



- reuniões de equipe e demais atividades correlatas;
- Ações de mobilização e enfrentamento;
 - Evolução dos atendimentos em prontuário;
 - Caberá ao Assistente Social do Programa executar as seguintes ações:
 - Realização de acompanhamento especializado, nos casos que for elaborado termo de responsabilidade bem como o seu cumprimento e demais ações que se fizerem necessárias, por meio de atendimentos familiares, individuais ou coletivos.
 - Visitas Domiciliares
 - Ações de mobilização e enfrentamento;
 - Elaboração de relatório
 - Discussão de caso junto à chefia do PAEFI uma vez ao mês.

O Assistente Social (PAEFI) fará acolhida inicial, havendo demanda jurídica realizará a elaboração do Plano de Atendimento Individual e ou Familiar considerando as especificidades e particularidades de cada um juntamente com o Advogado (POS) e usuário / família. Havendo necessidade de acompanhamento sistemático, e após ser discutido com a chefia (PAEFI), o caso será acompanhado pela Assistente Social (POS) e esta passará a ser a técnica de referência e responsável pelas ações a serem desenvolvidas. Sendo assim a Assistente Social (POS) deverá discutir mensalmente os casos que encontram-se sob sua responsabilidade junto a chefia (PAEFI), até a superação do risco social.

O Programa de Orientação Social efetivará os atendimentos conforme as demandas apresentadas pelas Unidades de Referência e realizará planejamento trimestral de suas ações, podendo ser reavaliado conforme a especificidade do serviço devendo este ser compartilhado com as Chefias dos Centros Referências.

A equipe poderá realizar ações pontuais junto a Rede de Proteção Social Básica, no que consiste em explanações acerca de direitos, as instâncias de mediação e responsabilização jurídica e as demandas identificadas por situações de vulnerabilidades e risco sociais, discriminação, fragilização ou conflito nos vínculos familiares e sociais deverão ser encaminhadas aos CREAS.

Enfatiza-se que o trabalho desenvolvido pelo programa junto ao CREAS, proporciona a interação da assistência social com as demais políticas públicas para acesso dos cidadãos aos seus direitos sociais, civis e políticos.



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 qualificada.
- Estudo social;
- Orientação jurídico social;
- Orientações e encaminhamentos sobre/para a rede de serviços locais com resolutividade;
- Orientações sócias familiares;
- Acompanhamento dos encaminhamentos realizados;
- Acompanhamento por meio de atendimentos familiares, individuais e em grupo visando à superação da violação de direitos.
- Referência e contrar referência;
- Elaboração de relatórios;
- Elaboração de prontuários;
- Trabalho interdisciplinar;
- Informação, comunicação e defesa de direitos;
- 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;
- Organização de banco de dados e informações sobre o Programa;



9.3 Articulação Intersectorial:

- 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 de 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 nos 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. 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 do serviço e acompanhada pelo Órgão Gestor, levando-se em consideração os impactos esperados e indicadores abaixo:

IMPACTOS	INDICADORES	INSTRUMENTAIS
Efetivação do acesso aos direitos sociais, civis, políticos, econômicos e culturais	Identificação de situações de violação de direitos socioassistenciais Redução das violações dos direitos socioassistenciais, seus agravamentos ou reincidência Orientação e proteção social a famílias e indivíduos Acesso a serviços socioassistenciais e das políticas públicas setoriais Melhoria da qualidade de vida das famílias Redução dos agravos decorrentes de situações violadoras de direitos	Documentação Entrevista Visita Domiciliar Observação Diálogo Reunião Encaminhamento Relatório de atividades



10.2. Indicadores de Aferição das metas:

INDICADORES	INSTRUMENTAIS
Número de pessoas que acessaram o programa	Lista Nominal dos usuários do Serviço Protocolo de Contra Referência Relatório de Atividades Visitas in loco da equipe técnica (quando necessário)

11. Provisões:

11.1. Ambiente físico e ofertas:

- Energia elétrica;
- Computador;
- Água;
- Telefone;
- Combustível;
- Materiais de higiene e limpeza;
- Materiais de escritório

11.2. Equipe de Referência:

Quantidade	Equipe	Formação	Carga Horária Semanal
01	Assistente Social	Nível Superior	30 h
03	Advogado (a)	Nível Superior	40h

REFERÊNCIAS

BRASIL. **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/Ato20112014/2011/Lei/L12435.htm acesso em 06/06/12.



_____. **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, Brasília, 25 nov. 2009.

CONSELHO NACIONAL DE ASSISTÊNCIA SOCIAL. 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. **Resolução Nº 17**, de 20 de junho de 2011.

CONSELHO NACIONAL DE ASSISTÊNCIA SOCIAL. **Resolução Nº 269**, de 13 de dezembro de 2006. DOU 26/12/2006 – NOB –RH e Resolução CNAS Nº 17, de 20 de junho de 2011.

CONSELHO NACIONAL DE ASSISTÊNCIA SOCIAL. Sistema Único de Assistência Social – NORMA OPERACIONAL BÁSICA – NOB/SUAS. **Resolução nº 130** de 15 de julho de 2005. DOU 27/07/2005.