



**Padrão Normativo da Rede de Proteção Social Especial
de Média Complexidade
Programa de Orientação e Acesso à Documentação Civil e Atendimento ao
Imigrante - PROADI**

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 e Acesso à Documentação Civil e Atendimento ao Imigrante - PROADI.
2. **Unidade:** Organização da Sociedade Civil - OSC que possui Termo de Colaboração com a Secretaria 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 Especializado 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.

Considerando que a proteção social da assistência social inscreve-se no campo de riscos e vulnerabilidade sociais, além de provisões materiais, deve aprofundar meios para a conquista da autoestima, inserção social, ampliação da resiliência aos conflitos, estímulos à participação, equidade, protagonismo, emancipação, inclusão social e da conquista da cidadania.

O município de Bauru organizou o conjunto de serviços, benefícios, programas e projetos em rede de proteção social básica e proteção social especial em consonância com o SUAS, de forma territorializada, abrangendo alguns serviços socioassistenciais, entre os quais o Programa de Orientação e Acesso a Documentação e ao atendimento ao Imigrante - PROADI.

A Lei Orgânica de Assistência Social - LOAS assegura o investimento econômico e social nos grupos populares, buscando subsidiar iniciativas que viabilizem a transição de pessoas/famílias e grupos em situação de vulnerabilidade e risco para situação de autonomia, garantindo acesso a condições mínimas de sobrevivência e elevação do padrão de qualidade de vida.

A vulnerabilidade temporária se manifesta de diversas formas, entre elas a ausência de documentação civil básica. Esta ausência coloca o indivíduo em situação de insegurança social, uma vez que compromete o exercício pleno da



cidadania, da liberdade e da dignidade humana. Neste momento, o cidadão precisa da proteção social do Estado para o restabelecimento das seguranças sociais, o que pode ser efetivado através da oferta do Benefício Eventual para acesso à documentação básica. O benefício eventual é normatizado através do Decreto 6.307/2007, de 14 de dezembro de 2007, que prevê no art. 7º a concessão do benefício para acesso à documentação:

Art. 7º A situação de vulnerabilidade temporária caracteriza-se pelo advento de riscos, perdas e danos à integridade pessoal e familiar, assim entendidos: I - riscos: ameaça de sérios padecimentos;...

Parágrafo único. Os riscos, as perdas e os danos podem decorrer:

I - da falta de:...

b) documentação;

Nessa premissa, entende-se que o exercício da cidadania faz parte dessa transição e emancipação dos indivíduos e suas famílias. Para tal, o programa propõe criar mecanismos para promover a obtenção da Documentação Civil básica, necessária para o acesso aos mínimos sociais e a cidadania.

...Ser cidadão é ter direito à vida, à propriedade, à igualdade perante à lei: é, em resumo, ter direitos civis. É também participar no destino da sociedade, votar, ser votado, ter direitos políticos. Os direitos civis e políticos não asseguram a democracia sem os direitos sociais, aqueles que garantem a participação do indivíduo na riqueza coletiva: o direito à educação, ao trabalho, ao salário justo, à saúde, a uma velhice tranquila. Exercer a cidadania plena é ter direitos civis, políticos e sociais (PINSKY, 2003, p. 09).

Sendo assim, o Programa de Orientação e Acesso à Documentação Civil e Atendimento ao Imigrante - PROADI atua na concessão e encaminhamento para providência de documentação civil básica necessária ao cidadão brasileiro residente no Município de Bauru, conforme dispõe o Decreto nº 10.063, de 14 de outubro de 2019; bem como o Decreto nº 6.307, de 14 de dezembro de 2007, que estabelece



sobre os Benefícios Eventuais de que trata o art. 22 da Lei no 8.742, de 7 de dezembro de 1993,

Art. 22. Entendem-se por benefícios eventuais as provisões suplementares e provisórias que integram organicamente as garantias do Suas e são prestadas aos cidadãos e às famílias em virtude de nascimento, morte, situações de vulnerabilidade temporária e de calamidade pública. (Redação dada pela Lei nº 12.435, de 2011).

Portanto, as ações neste Programa fomentam atividades de caráter informativo ou de orientação social que movimentam e circulam informações a respeito do acesso à Documentação pessoal; campanhas socioeducativas e de informação com intuito de expandir o acesso a direitos, promover a autonomia e a melhoria da qualidade de vida da população beneficiada.

Também prevê a acolhida humanizada e encaminhamentos à rede socioassistencial das demandas apresentadas pelos imigrantes, refugiados, vítimas de tráfico de pessoas e brasileiros retornados em situação de vulnerabilidade social e/ou risco social e, em casos necessários, oferta de passagens intermunicipais e interestaduais para atendimento desta demanda.

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:

- Pessoas em situação de vulnerabilidade e/ou risco social, residentes no município de Bauru.
- Imigrantes, Refugiados, Requerente de Asilo, Vítimas de Tráfico de Pessoas e Brasileiros Retornados em situação de vulnerabilidade social e/ou risco social.

5. Formas de Acesso:

Encaminhamentos realizados pelos CRAS/CREAS/CENTRO POP, demanda espontânea e rede de serviços do município.



6. Objetivos:

- Conceder aos usuários da política de assistência social documentação civil, como forma de proporcionar o acesso a direitos sociais e de cidadania.
- Realizar Acolhida Humanizada e encaminhamentos a rede socioassistencial para atendimento das demandas apresentadas.

7. Meta:

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

8. Período de Funcionamento:

2ª a 6ª feira, das 8h às 17h.

9. Operacionalização:

a) Documentação Civil

- Articulação com os órgãos responsáveis para viabilização de documento civil;
- Realização de ações individuais e coletivas para informações das campanhas socioeducativas, direitos socioassistenciais, cidadania, etc; bem como orientações sobre a importância dos cuidados com a documentação civil.

Documentos à serem viabilizados por meio de encaminhamentos:

- Certidão de Nascimento, Casamento e Óbito, Registro Geral (RG), Cadastro de Pessoa Física (CPF), Título de Eleitor, Carteira de Trabalho Digital e Previdência Social (CTPS) ou 2ª via, com pagamento de taxa dos documentos supracitados.
- Regularização do Certificado de Reservista, desde que sem a exigência de regularização de multas (pagamento de taxas vinculadas a multas);
- Procuração por Instrumento Público (para acesso a programas de habitação de interesse social);
- Foto 3X4: para documentos, matrículas escolares e demais serviços das redes de proteção social;



- Carteira de Nome Social – conforme Decreto nº 13.475 de 04 de Agosto de 2017.
- Carteira de Identificação do Autista CIA – conforme Lei nº 7.234 de 25 de junho de 2019.
- Carteira de Identificação Fibromialgia - conforme Decreto Municipal nº 14.826, de 08 de junho de 2020, republicado em 20 de agosto de 2020.
- Registro Nacional Migratório- RNM (isenção da taxa através Polícia Federal)
- Solicitação de permanência após prazo de 05 ano no País (através Polícia Federal e pagamento de taxa)
- Cartão do SUS

b) Para acolhida humanizada e encaminhamentos:

Para a acolhida do público composto por Imigrantes, Refugiados, Requerente de Asilo, Vítimas de Tráfico de Pessoas e Brasileiros Retornados; o Programa atuará de forma mais especializada, com algumas ações que complementam um trabalho humanizado, da seguinte forma:

- Acolhimento humanizado de usuários encaminhados pela rede de Proteção Social exclusivamente pelo CRAS, CREAS, Centro POP e Rede socioassistencial para atendimento da demanda ou através de demanda espontânea (referenciando-se às redes de proteção).
- Escuta qualificada e ativa, respeitando-se a cultura do usuário, sua privacidade. Desta forma, além de recepção e acolhida, verifica-se a necessidade de interpretação e identificação do perfil (Imigrante, Refugiado, Requerente de Asilo, Vítima de tráfico de pessoas, etc;), obtendo as principais informações pessoais para instrumentalizar o atendimento. A Escuta Humanizada pressupõe o respeito aos direitos humanos reconhecidos internacionalmente, incluindo os direitos fundamentais e universais, e as liberdades de todos os seres humanos, que consistem em seus direitos civis, políticos, econômicos, sociais e culturais.
- Identificação Pessoal, de forma mais detalhada, com o intuito de levantar informações mais específicas, para algumas questões que são importantes para a continuidade do atendimento e para a coleta de informações sobre o processo migratório e/ou a experiência do tráfico de pessoas, e outras



informações objetivas como perfil socioeconômico, condições de saúde, educação, qualificação profissional, família, além de informações mais subjetivas como os interesses, os anseios e as perspectivas de futuro destes usuários.

- Articulação com os órgãos responsáveis para viabilização de documentação civil;
- Encaminhamento para demandas e necessidades emergenciais apresentadas, utilizando as redes de atendimento com enfoque interdisciplinar e intersetorial; com o envolvimento de todos os setores relevantes da sociedade (assistência social, saúde, trabalho e emprego, segurança pública, poder judiciário, organizações da sociedade civil, etc.) numa gestão integrada, estabelecendo-se parcerias, inclusive para instrumentalização do idioma para inserção na sociedade;
- Realização de ações individuais e coletivas para informações acerca de assuntos que possam facilitar a convivência deste público em território nacional (idioma, cultura, legislação, etc).

Após as primeiras providências, a escolha do usuário será priorizada pela permanência no Município ou escolhas de outros destinos.

c) Medidas de atendimento especial para as crianças e adolescentes:

A proteção e o referenciamento especializado são essenciais, e devem estar sempre no melhor interesse da criança e do adolescente, em especial aos que não estiverem acompanhados pelo responsável. Deve-se assegurar que todos os atores envolvidos tenham conhecimento das necessidades especiais no atendimento de crianças e adolescentes, especialmente as medidas protetivas.

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:

- Busca ativa;
- Acolhida humanizada:
- Orientação e encaminhamentos;
- Articulação sistemática com CRAS, CREAS, CENTRO POP;
- Mobilização para o exercício de sua cidadania;
- Articulação com diversas políticas e setores;
- Elaboração de relatórios e/ou prontuários;
- Desenvolvimento da cidadania.

9.3 Articulação Intersetorial:

O programa deve estabelecer diálogo com a equipe de referência dos CRAS, CREAS e Centro Pop sobre as especificidades, atendimentos/acompanhamentos relativos aos usuários com reuniões sistemáticas, bem como, articulações com demais políticas como saúde, cultura, esporte, lazer, meio-ambiente, trabalho e habitação.

9.4. Aquisições dos usuários:

Segurança da Acolhida

- Ter acolhida suas demandas, interesses, necessidades e possibilidades;
- Ter acesso à ambiente acolhedor;
- Ter assegurada sua privacidade.

Segurança de Convívio Familiar e Comunitário:

- Ter acesso a serviços de qualidade, conforme demandas e necessidades.

Segurança de Desenvolvimento da Autonomia:

- Vivenciar experiências potencializadoras da participação cidadã, tais como espaços de livre expressão de opiniões, de reivindicação e avaliação das ações ofertadas, bem como de espaços de estímulo para a participação em



- fóruns, conselhos, movimentos sociais, organizações comunitárias e outros espaços de organização social;
- Vivenciar experiências que possibilitem o desenvolvimento de potencialidades e ampliação do universo informacional e cultural;
 - Ter acesso a informações e encaminhamentos a políticas setoriais;

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
Redução do número de pessoas reincidentes com relação a documentação, a partir da emissão da 3ª via	Número de acessos à obtenção de documentação	Relatórios estatísticos
Garantia da sua cidadania através da obtenção de documentação		Ficha de atendimento individualizado
Família e indivíduos protegidos	Número de acesso às diversas políticas públicas locais	Relatórios de atendimentos
Famílias e indivíduos com seus direitos garantidos através do atendimento humanizado desta população (Imigrantes, refugiados, Vítimas de Tráfico de Pessoas e Brasileiros Retornados)		Observação
		Lista de presença
	Depoimentos	
	Ficha de avaliação	
	Banco de dados	



10.2. Indicadores de Aferição das metas:

INDICADORES	INSTRUMENTAIS
Número de pessoas que acessaram o Programa	Encaminhamentos
Índice de frequência dos usuários nas ações individuais e grupais	Lista Nominal dos usuários do Programa
Grau de participação dos usuários nos grupos	Protocolo de Contra Referência
Grau de satisfação dos usuários quanto ao atendimento	Relatório de Atividades
	Outros

11. Provisões:

11.1. Ambiente físico e ofertas:

Espaços destinados para recepção, sala de atendimento individualizado e para atividades coletivas, administrativas, instalações sanitárias, com adequada iluminação, ventilação, conservação, privacidade, salubridade, limpeza e acessibilidade em todos os seus ambientes, de acordo com as normas ABNT.

Materiais permanentes e de consumo, necessários ao desenvolvimento do programa, oferta de lanches.

11.2. Equipe de Referência:

Quantidade	Equipe	Formação	Carga Horária Semanal
01	Assistente Social	Nível superior	30h
01	Psicólogo (a)	Nível superior	20h
01	Agente Social	Nível Médio	40h
01	Auxiliar Administrativo	Nível Médio	40h



REFERÊNCIAS

BRASIL, 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.

_____, CONSELHO NACIONAL DE ASSISTÊNCIA SOCIAL. Aprova Tipificação Nacional dos Serviços Socioassistenciais. **Resolução nº 109 de 11/11/2009**. DOU 25/11/2009.

_____, 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**. DOU 21/06/2005.

_____. **Constituição da República Federativa do Brasil**. Presidência da República. 5 de outubro de 1988. Brasília, DF.

_____. **Decreto 6.307, 14 de Dezembro de 2007**. Dispõe sobre os Benefícios Eventuais
http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_Ato2007-2010/2007/Decreto/D6307.htm acesso em 24/09/2021.

_____. **Decreto nº 10.063, de 14 de outubro de 2019**. Dispõe sobre o Compromisso Nacional pela Erradicação do Sub-registro Civil de Nascimento e Ampliação do Acesso à Documentação Básica.
http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_Ato2019-2022/2019/Decreto/D10063.htm#art15
acesso em 29/07/2021.

_____, **Decreto nº 13.475/17 de 04 de agosto de 2017** – Institui o Cadastro Municipal e a Carteira de Nome Social para Travestis e Transexuais no Município de Bauru.

_____, **Guia Prático de Atendimento aos Migrantes, Refugiados, Vítimas de Tráfico de Pessoas e Brasileiros Retornados, em situação de vulnerabilidade e em áreas de Fronteira**, Ministério da Justiça e Cidadania, 2016.

PINSKY, J.; PINSKY, C. B.(orgs.). **História da Cidadania**. São Paulo. Ed. Contexto. 2003. p. 592.



_____, **Lei nº 7.218 de 24 de maio de 2019** - Institui o atendimento preferencial às pessoas com fibromialgia nos locais especificou e dá outras providências no âmbito do município de Bauru.

_____, **Lei nº 7.234 de 25 de junho de 2019** - Institui a Carteira de Identificação do Autista – CIA, no âmbito do município de Bauru e dá outras providências Bauru.

_____, **Lei Orgânica da Assistência Social: Loas**, Brasília, DF: Ministério da Previdência e Assistência Social, 2003.

_____, Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome. **Norma Operacional Básica do Sistema Único de Assistência Social NOB/SUAS**. Brasília, 2005.

_____, **Política Nacional de Assistência Social**, Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome, novembro de 2004.

_____. **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/_ato2007-2010/2007/decreto/d6307.htm acesso em 29/07/2021.