



**Padrão Normativo da Rede de Proteção Social Especial
de Média Complexidade
Serviço Especializado em Abordagem 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:** Serviço Especializado de Abordagem Social
2. **Unidade:** Unidade Específica Referenciada ao Centro POP e CREAS.
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.

Quanto ao 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 sociabilidades, na perspectiva de fortalecimento de vínculos interpessoais e/ou familiares que oportunizem a construção de novos projetos de vida.

O Serviço de Abordagem Social é ofertado no âmbito da Proteção Social Especial de média 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 na perspectiva da garantia de direitos, além da identificação de situações de violação dos direitos fundamentais nos espaços públicos.

A abordagem social não deve ter caráter compulsório, mas deve ser realizada como um processo para a saída das ruas. Esse processo conta com o fortalecimento e apoio à família e com o acompanhamento dos demais atores da rede de atendimento.

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:

Crianças, adolescentes, jovens, adultos, idosos e famílias em situação de risco pessoal e social que utilizam os espaços públicos como forma de moradia e/ou sobrevivência.

5. Formas de Acesso:

O acesso ao serviço se dá, principalmente, a partir da identificação de pessoas e famílias em situação de risco pessoal e social, pela equipe, nos espaços públicos e/ou através de informação de munícipes.

6. Objetivos:

- Identificar famílias e indivíduos com direitos violados, a natureza das violações, as condições em que vivem, estratégias de sobrevivência, procedências, aspirações, desejos e relações estabelecidas com as instituições;
- Construir o processo de saída das ruas e possibilitar condições de acesso à rede de serviços e a benefícios assistenciais;
- Promover ações para a reinserção familiar e comunitária;
- Promover ações de sensibilização para divulgação do trabalho realizado, direitos e necessidades de inclusão social e estabelecimento de parcerias;
- Realizar ações interventivas nos espaços públicos, com vistas à proteção a situações de risco vivenciadas, tais como: trabalho infantil, exploração sexual, uso de drogas e situação de rua.

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:

Segunda a Sexta das 8h às 22h e aos sábados das 15h às 20h.



9. Operacionalização:

O Serviço Especializado em Abordagem Social, por meio do trabalho desenvolvido nos territórios, deverá identificar a incidência de indivíduos e famílias em situação de rua e na rua, bem como estabelecer vínculos com os mesmos devendo referenciar os profissionais do CRAS, CREAS e CENTRO POP, que procederá com o acompanhamento conjunto dos indivíduos e famílias, com vistas a contribuir para a imediata superação da situação de rua e/ou vulnerabilidade social.

É ofertado de forma contínua e programada, com a finalidade de assegurar trabalho social de abordagem, trabalho sócio educativo coletivo e individual, em espaços públicos, com orientações pertinentes às realidades vivenciadas nas áreas de educação, cultura, saúde, esporte e lazer. Também deve atuar com a busca ativa que identifique nos territórios a incidência de trabalho infantil, exploração sexual de crianças e adolescentes, situação de rua, dentre outras.

O serviço deverá direcionar sua intervenção e trabalho social nas ruas, praças, locais de intensa circulação de pessoas, feiras livres, terminais de ônibus e rodoviários, semáforos e demais espaços públicos.

A equipe de Abordagem Social, deverá acompanhar as mudanças climáticas, bem como cenários adversos (Covid, refugiados, imigrantes, indígenas, ciganos e pessoas requerentes de asilo).

As demandas inerentes ao segmento criança e adolescente em situação de trabalho infantil / mendicância apresentadas nos espaços públicos (feiras livres, praças, eventos públicos, calçadão).

As intervenções com as pessoas idosas e pessoas com deficiência deverão ser referenciadas imediatamente aos CRAS, CREAS e CENTRO POP.

As regras de gestão e de convivência na medida do possível serão construídas de forma participativa e coletiva, a fim de assegurar a autonomia dos usuários. O serviço promoverá o acesso a programações culturais, de lazer, de esporte e ocupacionais, relacionando aos interesses, vivências, desejos e possibilidades dos usuários, preferencialmente nos espaços ocupados pelos usuários. Aquelas atividades que dependam de transporte coletivo, deverão ser realizadas de 6 em 6 meses.



Eixos Norteadores do Serviço Especializado em Abordagem Social:

a) Proteção Social Proativa:

Caracteriza-se a partir da presença continuada e ativa de profissionais nos espaços públicos para identificar e conhecer as reais demandas e necessidades das pessoas e famílias em situação de risco pessoal e social nos espaços públicos.

Por definição, a proatividade diz respeito a uma postura de alerta, amparada por capacidade técnica para responder antecipadamente às mudanças que se avizinhm ou até mesmo para criar a mudança de forma deliberada. Proatividade requer capacidade de prontidão, de agilidade nas iniciativas e providências, de estar atento, cotidianamente, ao contexto das situações e a dinâmica dos territórios, de maneira a prever novos cenários e antecipar-se, com o planejamento necessário, a cada situação. Requer do Serviço e sua equipe autonomia e capacidade técnica e humana de intervenção diante de situações emergenciais, imprevisíveis e/ou daquelas que podem decorrer do agravamento das situações de risco pessoal e social vivenciadas pelos indivíduos e famílias.

Considerando que os usuários do Serviço de Abordagem Social, por vezes, encontram-se fragilizados física, mental e moralmente pelas condições de vida a que estão submetidos, cabe ao Serviço ir ao encontro dessas pessoas, antecipando-se à procura espontânea ou às costumeiras comunicações/chamadas ou até denúncias de moradores ou pessoas da comunidade; com propostas de promover ações socioeducativas que promovam orientação e prevenção continuadas, tais como: redução de danos ao uso de substância psicoativas, preservação da saúde coletiva, promoção da educação ambiental, entre outros.

O objetivo é proporcionar um atendimento intensivo e qualificado com vistas a oportunizar o acesso à devida proteção social e prevenir o agravamento das situações.

b) Ética e respeito à dignidade, diversidade e não discriminação:

O conceito de ética preciso diz respeito à capacidade que todo ser humano tem de agir baseado nos valores universalizantes do respeito ao outro, da solidariedade e da cooperação. Agir eticamente implica em respeitar a dignidade humana, compreendida como conjunto de elementos físicos e psicológicos do indivíduo. É importante lembrar que a conduta ética do profissional e/ou da equipe sempre terá repercussão sobre os usuários do serviço.



Ressalta-se ainda que, como preconiza a Norma Operacional Básica de Recursos Humanos (NOB/RH/SUAS, 2006), o profissional do serviço deve promover aos usuários o acesso à informação, garantindo a estes conhecer seu nome e dados funcionais. O respeito à diversidade implica reconhecer as diferenças, a pluralidade e a heterogeneidade dos territórios e as singularidades de cada usuário nesse contexto. Significa, também, superar atitudes e comportamentos de preconceitos e estigmas que levam à discriminação e à consequente marginalização e exclusão social.

c) Acesso a direitos socioassistenciais e construção de autonomia:

Os direitos socioassistenciais estão inscritos na Política Nacional de Assistência Social (PNAS, 2004). Esses direitos balizam as ofertas do SUAS e, portanto, orientam o trabalho social desenvolvido no Serviço de Abordagem Social. São eles:

- Direito a um atendimento digno, atencioso e respeitoso, ausente de procedimentos vexatórios e coercitivos;
- Direito ao tempo, ou seja, reduzida espera ao acessar a rede de serviços, de acordo com as necessidades;
- Direito à informação, sobretudo às pessoas com vivência de barreiras culturais, de leitura e comunicação de limitações físicas e mobilidade reduzida;
- Direito ao protagonismo e manifestação dos seus interesses;
- Direito à oferta qualificada do serviço;
- Direito de convivência familiar e comunitária.

Esses direitos estão ancorados na premissa constitucional da Política de Assistência Social como direito do cidadão e dever do estado. Isto impõe que o Serviço de Abordagem Social deve ser prestado de maneira qualificada e focada no cidadão e cidadã e não na centralidade endógena dos processos institucionais.

No contexto do serviço, ter os direitos socioassistenciais como horizonte implica:

- Equipe capacitada e em quantidade necessária, com condições adequadas para a prestação de um serviço com qualidade;
- Reconhecer os usuários como sujeitos de direitos e deveres;



- Respeitar o protagonismo das pessoas nas decisões e respostas às situações que vivem;
- Compreender que a construção da autonomia não é um processo linear.
- Considerar que o tempo e o ritmo das mudanças diferenciam-se de pessoa para pessoa.
- Compreender que os fatores de risco e de proteção estão implicados em todos os domínios da vida, nos próprios indivíduos, em suas famílias, nas comunidades e em qualquer nível de convivência. Compreender que esses fatores estão em contínuo movimento com considerável transversalidade e variabilidade de influências entre si.

A proposição de mudanças pressupõe uma intencionalidade de transformação que cabe aos usuários aceitarem ou não.

d) Construção gradativa de vínculo de confiança com os sujeitos, a rede e o território:

Na realização do trabalho de abordagem social faz-se indispensável à criação de vínculos de confiança com as pessoas que se encontram nos espaços públicos. Contudo, isso ocorre processualmente. A construção gradativa de vínculos deve acontecer com cautela, respeitando os códigos que regem os grupos e deixando sempre claro os objetivos e valores que regulam as ações do Serviço.

Os profissionais da abordagem social podem representar pessoas de referência no processo de (re)construção de projetos de vida dos indivíduos que são acompanhados.

Essa referência precisa ser cuidadosamente compartilhada com profissionais que atuam em outros espaços da rede para os quais os usuários são encaminhados.

A equipe do Serviço precisa estabelecer alianças estratégicas e parcerias com outras instituições e profissionais que atuem com o mesmo público do Serviço. Isso evita constrangimentos, duplicação de trabalho e potencializa as intervenções realizadas na rede de atendimento. É importante que haja uma comunicação entre os profissionais que trabalham no território. Para tanto, é necessário a construção do projeto de vida em conjunto CRAS CREAS, Centro Pop e abordagem para maior efetividade no trabalho realizado pela rede.

A comunidade local precisa ser informada e sensibilizada sobre o trabalho que está sendo realizado pela equipe do Serviço de Abordagem Social, podendo se



constituir como uma importante parceira. Ao conhecer o Serviço e compreender as condições e necessidades das pessoas em situação de risco nos espaços públicos, é possível que a comunidade dos territórios de atuação do Serviço desmistifique e supere concepções baseadas em procedimentos de “limpeza” e “higienização”, ou seja, com ações focadas somente na retirada das pessoas dos espaços públicos.

e) Respeito à singularidade e autonomia na reconstrução de trajetórias de vida:

Cada sujeito é único, singular. Em função das diferentes histórias de vida e dos diversos motivos que levam pessoas e famílias a estarem ou a buscarem nos espaços públicos meios de sobrevivência, cada situação precisa ser olhada particularmente. Os atendimentos realizados no Serviço de Abordagem Social precisam ser específicos, de modo a acolher as necessidades individuais, respeitando as escolhas e o momento em que cada sujeito encontra-se. A escuta e a participação das pessoas e famílias nas definições dos melhores encaminhamentos são procedimentos importantes a serem considerados pela equipe do serviço.

f) Trabalho em rede:

A concepção de trabalho em rede baseia-se em alguns princípios, tais como: a integralidade dos sujeitos e a incompletude institucional inerente às diversas políticas públicas.

A integralidade dos sujeitos remete a necessidade de uma abordagem integral dos indivíduos, frente aos contextos social, comunitário e familiar que influenciam sua vida, demandando, em alguns momentos, a atuação integrada de diferentes serviços. O princípio da incompletude institucional co-responsabiliza as instituições na compreensão de que um atendimento de qualidade e integral deve acontecer de modo compartilhado através de uma ação em rede. Esse princípio reafirma, também, a multidimensionalidade das situações de risco pessoal e social, rompendo com a visão de que uma instituição ou um serviço abarca todas as necessidades dos sujeitos.

O trabalho em rede pressupõe articulações e inter-relações entre instituições, serviços e atores implicados na promoção, proteção e defesa de direitos em um determinado território, com o compartilhamento de objetivos e propósitos comuns.



Portanto, o Serviço Especializado em Abordagem Social, tem como ferramenta apresentar-se como porta de entrada dos usuários no encaminhamento para as Casas de Passagem.

A sinergia e a dinâmica necessária a um trabalho realizado de forma complementar nos territórios requer um processo contínuo de circulação de informações, diálogos permanentes, trocas, compromisso com o fazer coletivo e postura de colaboração institucional e individual, por parte dos profissionais.

g) Relação com a cidade e a realidade do território:

Os espaços públicos são os territórios de atuação das equipes do Serviço de abordagem social. As realidades desses territórios são sua matéria-prima. É importante considerar que os territórios são espaços dinâmicos, vivos e, muitas vezes, tensos. Sua posição geográfica na cidade, sua história e tradição, o modo como o território é pensado e vivido pelas pessoas que o habitam e nele trabalham, os períodos e horários que as pessoas o frequentam, são aspectos a serem observados e compreendidos pelas equipes do Serviço de Abordagem Social.

Dessa forma, conhecer os territórios de atuação e a relação que as pessoas mantêm com esses espaços é condição para se aproximar dos sujeitos que lá estão e iniciar o trabalho social inerente ao serviço:

- Identificar e mapear a localização, a permanência, os fluxos e os pontos de referência significativos para as dinâmicas dos locais de atuação representa uma ação estruturante desse serviço.
- Mobilizar a rede de articulação e definição de fluxos locais com os demais serviços socioassistenciais, serviços das demais políticas públicas e órgãos de defesa de direitos;
- Definir registros de atendimento padronizados que serão utilizados pela equipe no cotidiano profissional;
- O Serviço deve planejar continuamente as ações desenvolvidas e garantir atuação continuada nos espaços públicos, com periodicidade definida, para a criação de vínculos de referência com os usuários.

Diante da realidade do município, bem como o número de praças existente é fundamental que a equipe de abordagem social construa um prontuário por praça, no qual deverão constar os usuários que lá frequentam como também as intervenções que serão realizadas coletivamente.



Com relação aos prontuários por indivíduo, a equipe terá que referenciar se o mesmo integra um espaço coletivo, por exemplo as praças, bem como quais os órgãos que estão intervindo naquele local.

Também deve atuar com a perspectiva de elaboração de novos projetos de vida. Para tanto, a equipe deve realizar a escuta qualificada, a construção gradativa de vínculos de confiança que favoreçam o desenvolvimento do trabalho social continuado com as pessoas e famílias em situação de risco pessoal e social nos espaços públicos para atender, acompanhar e mediar acesso à rede de proteção social.

O atendimento à família consiste em acompanhamento sistemático, por meio dos instrumentais técnicos e operacionais, bem como a articulação com o Sistema de Garantia de Direitos e a rede de proteção socioassistencial do município.

Considerando a especificidade do Serviço, o trabalho é pautado nas seguintes diretrizes:

- Proteção social proativa;
- Conhecimento do território;
- Informação, comunicação e defesa de direitos;
- Escuta;
- Orientação e encaminhamentos sobre/para a rede de serviços locais com resolutividade;
- Articulação da rede de serviços socioassistenciais;
- Articulação com os serviços de políticas públicas setoriais;
- Articulação interinstitucional com os demais órgãos do Sistema de Garantia de Direitos;
- Geoprocessamento e georeferenciamento de informações;
- Elaboração de relatórios.

O Centro Pop/CREAS deverá articular sistematicamente reuniões periódicas para discussões de casos com a rede socioassistencial e demais políticas públicas quando necessário; e a construção do Plano de Acompanhamento Individual e/ou familiar.

A estratégia principal do Serviço de Abordagem é a articulação com o Centro Pop para intervenção junto à família e demais políticas públicas. O Centro Pop/CREAS deve contribuir para a interrupção e superação de padrões violadores de direitos nas relações familiares e sociais.



Em relação à atuação das equipes dos serviços de abordagem social às crianças e adolescentes, ocorrerá somente a partir do conhecimento das histórias de vida, trajetórias e anseios de cada sujeito, os profissionais poderão ter elementos para planejar intervenções mais adequadas e consistentes, possibilitando a vinculação de crianças, adolescentes e suas famílias a serviços e a superação da situação de risco a que estavam expostos (situação de rua, trabalho infantil, entre outras).

h) Estratégias de trabalho no atendimento à criança e ao adolescente:

- Articulação com a rede de atendimento: educação (acesso à escola), saúde, entre outros;
- Inclusão no Serviço de Convivência e Fortalecimento de Vínculos junto ao CRAS, propiciando a diminuição do tempo de exposição à rua, bem como a ampliação de trocas culturais e de vivências, o desenvolvimento do sentimento de pertença e de identidade, a socialização e a convivência comunitária;
- Busca ativa da família para encaminhamento e vinculação ao acompanhamento no PAEFI/CREAS.

Nessas situações, quando a família não conseguir ser localizada, bem como na identificação de situação de risco e violação de direitos, obrigatoriamente, o Conselho Tutelar como órgão de defesa da criança e do adolescente deverá ser comunicado para a aplicação de medidas cabíveis, conforme artigo 101 e 136 do Estatuto da Criança e do Adolescente; considerando que os profissionais do Serviço de Abordagem Social realizam ações de proteção e não se igualam as atribuições dos Conselheiros Tutelares.

De acordo com as Orientações do Caderno de Perguntas e Respostas SUAS e População em Situação de Rua: no Serviço Especializado em Abordagem Social, a atuação com crianças e adolescentes em situação de risco pessoal e social nos espaços públicos deve observar o disposto no Estatuto da Criança e Adolescente Lei nº 8069/1990. Assim a abordagem social de crianças e adolescentes pressupõe adoção de estratégias para constituição de vínculos vislumbrando as possibilidades de encaminhamentos aos CRAS e CREAS, escuta qualificada e atenta, buscando o motivo da exposição ao risco, os vínculos familiares, comunitários e escolares.



Contudo, é importante que os Profissionais do Serviço de Abordagem Social adotem procedimentos essenciais para proteção das crianças e adolescentes tais como acionar o Conselho Tutelar nos casos que se identifique medidas protetivas cabíveis.

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:

- Desenvolvimento integral;
- Superação de vivências de separação e violência;
- Apropriação e ressignificação e sua história de vida;
- Fortalecimento da cidadania, autonomia e a inserção social.

Princípios:

- Busca pela preservação e fortalecimento dos vínculos familiares e comunitários;
- Garantia de acesso e respeito à diversidade e não discriminação;
- Oferta de atendimento personalizado e individualizado;
- Garantia de liberdade de crença e religião;

Premissas:

- Acolhida/Recepção;
- Escuta qualificada;
- Desenvolvimento do convívio familiar, grupal e social;
- Estudo social;
- Apoio à família na sua função protetiva;
- Cuidados pessoais;
- Orientações e encaminhamentos sobre/para a rede de serviços locais com resolutividade;
- Acompanhamento e monitoramento dos encaminhamentos realizados;



- Referência e contra referência;
- Elaboração de relatórios;
- Elaboração de prontuários;
- Trabalho interdisciplinar.

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 de Acolhida:

- Ser acolhido nos serviços em condições de dignidade;
- Ter reparados ou minimizados os danos por vivências de violência e abusos;
- Ter sua identidade, integridade e história de vidas preservadas.

Segurança de convívio ou vivência familiar, comunitária e social

- Ter assegurado o convívio familiar, comunitário e/ou social;
- Ter acesso a serviços socioassistenciais e das demais políticas públicas setoriais, conforme necessidades.

Segurança de Desenvolvimento de Autonomia Individual, Familiar e Social

- Vivências pautadas pelo respeito a si próprio e aos outros, fundamentados em princípios éticos de justiça e cidadania;
- Acesso a atividades, segundo suas necessidades, interesses e possibilidades;
- Respeito aos direitos de opinião e decisão;
- Acesso à documentação civil;
- Informação e orientação sobre o serviço;



- Ser ouvido e expressar necessidades, interesses e possibilidades;
- Ampliação da capacidade protetiva da família e a superação de suas dificuldades.

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 das violações dos direitos socioassistenciais, seus agravamentos ou reincidência;	Índice de usuários encaminhados à rede socioassistencial e demais políticas públicas.	Relatórios Visitas "in loco"
Proteção Social a indivíduos e famílias;	Índice de pessoas acolhidas pelo serviço que tiveram asseguradas as suas demandas.	Fichas de Identificação Plano de Acompanhamento individual e/ou Familiar
Identificação de situações de violação de direitos;	Índice de usuários que conheçam as instâncias de denúncia e recurso nas situações de violação de direitos.	Prontuários Relatórios estatísticos Relatórios de atividades
Redução do número de pessoas em situação de rua.	Índice de retorno ao convívio familiar. Índice de usuários que conseguem sua auto sustentação.	Depoimentos Estudos de caso



10.2. Indicadores de Aferição das metas:

INDICADORES	INSTRUMENTAIS
Número de pessoas abordadas	Busca ativa e denúncias
Número de pessoas que superaram a situação de rua	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 Visitas in loco Outros

11. Provisões:

11.1. Ambiente físico e ofertas:

- Espaço institucional destinado a atividades administrativas, de planejamento e reuniões de equipe e atendimento a familiares e usuários em processo de vinculação da rede.
- Materiais permanentes e de consumo necessários para a realização do serviço, tais como: telefone móvel e transporte para uso pela equipe e pelos usuários.
- Materiais pedagógicos para desenvolvimento de atividades lúdicas e educativas.
- Lanches e/ou refeições quando necessário.

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



11.2. Equipe de Referência:

Quantidade	Equipe	Formação	Carga Horária Semanal
02	Assistentes sociais	Nível Superior	30h
02	Psicólogo (a)	Nível Superior	40h
01	Trabalhador do SUAS de nível superior (assistente social, pedagoga, terapeuta ocupacional, antropólogo, sociólogo)	Nível Superior	20h
04	Educador (a) Social	Nível médio	40h
02	Motorista	Nível fundamental	40h
01	Motorista	Nível fundamental	30h

As Organizações da Sociedade Civil 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.

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 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.

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

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. Disponível em http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2011-2014/2011/lei/l12435.htm

HYPERLINK

"http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2011-2014/2011/lei/l12435.htmAcesso"

HYPERLINK

"http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2011-2014/2011/lei/l12435.htmAcesso"

HYPERLINK

"http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2011-2014/2011/lei/l12435.htmAcesso" Acesso em 13/08/2019.

_____, Ministério do Desenvolvimento Social - CIT, **RESOLUÇÃO Nº 5**, DE 12 DE ABRIL DE 2013.

_____, Ministério do Desenvolvimento Social. **Orientações Técnicas Gestão Técnica do Programa de Erradicação do Trabalho Infantil** no SUAS, 2010.

_____, Ministério do Desenvolvimento Social. **Perguntas e Respostas: Serviço Especializado em Abordagem Social** SUAS, 2013.