



**Padrão Normativo da Rede de Proteção Social Especial de Média
Complexidade
Serviço de Proteção Social Especial para Pessoas Idosas e suas Famílias
ofertado em Centro Dia**

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 Orato
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 Social Especial para Pessoas Idosas e suas famílias em Centro Dia.
2. **Unidade:** Centro Dia de Referência da Pessoa Idosa.
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.

Entre as diversas modalidades de atendimento previstas na Política Nacional de Assistência Social e na Política Nacional do Idoso, o Serviço de Proteção Social Especial para Pessoas Idosas e suas famílias em Centro Dia caracteriza-se como um espaço destinado a proporcionar acolhimento, proteção e convivência a idosos com algum grau de dependência, cujas famílias não tenham condições de prover esses cuidados durante todo o dia ou parte dele.

O serviço tem a finalidade de promover a autonomia, a inclusão social e a melhoria da qualidade de vida das pessoas participantes, contando com equipe específica e habilitada para a prestação de serviços especializados a pessoas idosas com algum grau de dependência que requeiram cuidados permanentes ou temporários. A ação da equipe será sempre pautada no reconhecimento do potencial da família e do cuidador, na aceitação e valorização da diversidade e na redução da sobrecarga apresentada pela família, decorrente da prestação de cuidados diários prolongados.

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:

Idosos, com 60 anos ou mais e cuja condição requeira o auxílio de pessoas ou de equipamentos especiais para a realização de atividades da vida diária, tais como: alimentação, mobilidade, higiene; sem comprometimento cognitivo ou com alteração cognitiva controlada, com algum grau de dependência, com prioridade para idosos em situações de risco pessoal e/ou social.

5. Formas de Acesso:

Por encaminhamento do PAEFI – Serviço de Proteção Social Especializado a Famílias e Indivíduos.

6. Objetivos:

- Prevenir situações de risco pessoal e social aos idosos.
- Evitar o isolamento social e a institucionalização do idoso.
- Reduzir o número de internações médicas e o número de acidentes domésticos com idosos.
- Fortalecer os vínculos familiares através de orientações à família sobre os cuidados básicos necessários ao idoso.
- Compartilhar com as famílias a provisão de cuidados essenciais a seus idosos.
- Incentivar e promover a participação da família e da comunidade na atenção ao idoso.

7. Meta:

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

8. Período de Funcionamento:

De segunda a sexta no período das 7h30 às 18h30 horas.



9. Operacionalização:

O Serviço de Proteção Social Especial para Pessoas Idosas e suas famílias ofertado no Centro Dia deverá apoiar suas ações no Plano de Trabalho da Unidade, como forma de organizar o cotidiano dos atendimentos no local.

O Centro Dia é um equipamento social destinado à prestação diurna do Serviço de Proteção Social Especial para Pessoas Idosas e suas Famílias no que se refere aos cuidados pessoais, fortalecimento de vínculos, autonomia e inclusão social, por meio de ações de acolhida, escuta, informação e orientação, elaboração do Plano de Atendimento individual e ou Familiar em conjunto com a rede socioassistencial, família e usuário, orientação e apoio nos autocuidados, apoio ao desenvolvimento do convívio familiar, grupal e social, identificação e fortalecimento de redes comunitárias de apoio, identificação e acesso a tecnologias assistivas, apoio e orientação aos cuidadores familiares; com vistas a favorecer a autonomia da dupla, pessoa cuidada e cuidador familiar.

Proporciona atendimento das necessidades básicas na unidade, mantém a pessoa idosa com a família, reforça o aspecto de segurança, autonomia, bem estar e a própria socialização do idoso.

A construção do Plano de Atendimento individual e ou familiar deve envolver a família original e/ou ampliada, com intervenções pautadas no reconhecimento do potencial da família e do cuidador, na aceitação e valorização da diversidade com vistas ao aprofundamento das questões que perpassam o núcleo familiar, tais como, relacionais, afetivas e de convívio; aspectos relacionados às condições de acessibilidade, e na redução da sobrecarga, decorrente da prestação de cuidados diários prolongados.

Além da identificação das necessidades, deve viabilizar o acesso a benefícios, programas de transferência de renda, serviços de políticas públicas setoriais, atividades culturais e de lazer, sempre priorizando o incentivo à autonomia do usuário, família e cuidador.

Os profissionais da equipe deverão identificar demandas e situações de violência e/ou violação de direitos e realizar intervenções necessárias para superação de tais situações.



Quanto aos cuidados cotidianos com os usuários durante o atendimento no Centro Dia, incluem acompanhamento e assessoramento em todas as atividades da vida diária; apoio na administração de medicamentos indicados por via oral e de uso externo, prescrito por profissionais; ingestão assistida de alimentos; higiene e cuidados pessoais; ações preventivas de acidentes; atividades recreativas e ocupacionais de acordo com as possibilidades; difusão de ações de promoção de saúde e inclusão social, acompanhamento nos deslocamentos e locomoção do seu cotidiano, orientação às famílias sobre cuidados, dentre outras atividades.

Este Serviço, oferecido em Unidades de Centro Dia, está relacionado à oferta de cuidados básicos nas atividades da vida diária, conforme descrito acima, mas também à instrumentos de autonomia a partir de um conjunto de atividades a serem desenvolvidas sob diferentes formas e metodologias, contemplando as dimensões individuais e coletivas no grupo.

As interações no serviço devem se dar a partir de pontos-chave que promovam a confiança, a autoestima, a motivação e o incentivo da participação do usuário. Na mesma perspectiva, a abordagem com o usuário deve ter como base uma filosofia centrada na pessoa, que assenta na convicção de que há potencial de desenvolvimento e autonomia em todos os indivíduos.

O Serviço desenvolvido no Centro Dia, além de oferecer atenção integral à pessoa idosa durante o dia, atua como apoio às famílias e aos cuidadores, estimulando a participação efetiva da família, oferecendo atendimento da equipe técnica também no domicílio para esse fim.

Neste contexto, contribui para o fortalecimento de vínculos e do papel protetivo da família, para o favorecimento da autonomia dos cuidadores na conciliação dos papéis sociais de cuidados, desenvolvimento de projetos pessoais, estudos, trabalho e convivência com os demais integrantes da família, além de prestar orientação sobre a importância dos autocuidados dos cuidadores.

Para o acesso ao serviço, deverá ser realizada entrevista social inicial com um membro de referência da família pela equipe técnica, além de apresentação de avaliação médica com informações sobre as condições de saúde da pessoa idosa.

Além das diversas atividades de socialização com os idosos, deverão ser previstas e realizadas atividades socioeducativas e de acompanhamento com as famílias dos usuários, como reuniões mensais, que objetivem o fortalecimento dos vínculos familiares e sociais, sendo considerados os critérios abaixo:



- Convivência com a situação de pobreza; Desassistência da pessoa idosa pelos serviços essenciais; Não participação da pessoa idosa em atividades e serviços no território; Isolamento social das pessoas cuidadas e dos cuidadores; Situações de abandono, negligência e/o maus tratos, violência física e ou psicológica; Ausência de cuidadores, bem como o perfil do cuidador familiar (como idade, condições de saúde, capacidade de cuidar-se e cuidar do outro, trabalhar fora de casa, incompatibilidade da oferta de cuidados, desproteção em exercer atividade não remunerada, perda do trabalho em virtude dos cuidados no domicílio, alto custo da oferta familiar de cuidados; Impedimento de acesso à inclusão produtiva em virtude de necessidade cuidados demandados na família, ou a precariedade dos cuidados familiares em virtude do envelhecimento, doença ou ausência dos pais ou responsáveis, estresse do cuidador familiar em virtude dos cuidados demandados na família.

Em relação à Saúde, os idosos receberão medicamentos apenas se receitados por profissional competente e com receita médica. Tais medicamentos deverão ser providenciados e enviados pelos familiares da pessoa idosa. Os atendimentos médicos, psicológicos e odontológicos de rotina serão de responsabilidade da família.

Atividades socioassistenciais:

- Visitas sociais domiciliares obrigatoriamente quando o usuário ingressar no serviço, e sempre que for necessário e/ou adequado para acompanhamento da situação do idoso.
- Promoção de acesso a benefícios e serviços socioassistenciais (Benefício de Prestação Continuada - BPC, por exemplo).
- Complementação do trabalho com a família tendo como referência o CREAS e sua integração com o CRAS.
- Elaboração de plano de atendimento individual ou familiar para cada idoso, promovendo seu acesso a bens públicos, ao convívio comunitário e sua autonomia.
- Incentivar e promover a participação da família e da comunidade na atenção ao idoso.



Atividades socioeducativas:

- Atividades grupais recreativas, de educação física, de lazer, culturais e de interação social, como passeios a parques, escolas, museus ou outros locais de interesse dos usuários.
- Deverão ser feitas reuniões socioeducativas com os familiares dos idosos com o objetivo de orientar sobre garantia de direitos, acesso a serviços sociais, relações familiares, etc.
- Promover a convivência intergeracional.

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 necessária 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:

- Construção do Plano da Unidade para organização do cotidiano;
- Acolhida Escuta ativa e qualificada das reais demandas do usuário;
- Informação, comunicação e defesa de direitos;
- Articulação com os serviços de políticas públicas setoriais;
- Articulação da rede de serviços socioassistenciais;
- Articulação interinstitucional com o sistema de garantia de direitos;
- Atividades de convívio e de organização da vida cotidiana;
- Orientação e encaminhamento para a rede de serviços locais;
- Referência e contrarreferência;
- Construção de plano de atendimento individual e ou familiar, podendo ser alterados, quando necessário;
- Orientação sociofamiliar;
- Estudo social;
- Diagnóstico socioeconômico;
- Cuidados pessoais;
- Desenvolvimento do convívio familiar, grupal e social;



- Acesso à documentação pessoal;
- Apoio à família na sua função protetiva, inclusive no domicílio.
- Mobilização de família extensa ou ampliada;
- Mobilização e fortalecimento do convívio e de redes sociais de apoio;
- Mobilização para o exercício da cidadania;
- Elaboração de relatórios e/ou prontuários.
- Facilitação do acesso do usuário a outros serviços no território;
- Avaliação dos resultados;

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 das Organizações da Sociedade Civil.

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 preservada
- Ser orientado e ter garantida efetividade dos 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 oportunizem 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
Aumento do acesso aos direitos	Índice de pessoas participantes do serviço que tiveram asseguradas as suas demandas.	Documentação; Plano de Atendimento Individual e ou Familiar;
Redução das violações dos direitos socioassistenciais, seus agravamentos ou reincidência;		
Redução e prevenção de situações de isolamento social e de acolhimento institucional;	Índice de atividades com os idosos e suas famílias na OSC e nos equipamentos dos territórios.	Plano de Trabalho da Unidade. Entrevista;
Diminuição da sobrecarga dos cuidadores advinda da prestação continuada de cuidados a pessoas idosas	Índice de usuários encaminhados à rede socioassistencial e demais políticas públicas.	Visita domiciliar;
Fortalecimento da convivência familiar e comunitária;	Índice de acesso a bens e serviços	Observação;
Proteção Social a indivíduos e famílias;	Aumento no número de idosos e famílias que conheçam as instâncias de denúncia e recurso em casos de violação de seus direitos;	Diálogo;
Identificação de situações de violação de direitos;		Reunião;
Melhoria das condições de Moradia do usuário;	Índice de idosos que retornaram ou se aproximaram do convívio com a família.	Encaminhamento; Relatório de atividades; Registros de das informações para avaliação do serviço; Aplicação de pesquisa de satisfação.

10.2. Indicadores de Aferição das metas:

INDICADORES	INSTRUMENTAIS
Número de pessoas inseridas	Lista Nominal dos usuários do Serviço
Número de pessoas que superaram isolamento social	Protocolo de Contra Referência Relatório de Atividades
Grau de satisfação do usuário nas atividades propostas;	Visitas in loco
Grau de satisfação participação e autoestima do usuário;	Questionários / Avaliação Outros



11. Provisões:

11.1. Ambiente físico e ofertas:

Imóvel com adequada iluminação, ventilação, conservação, privacidade, salubridade, limpeza, como também acessibilidade em todos seus ambientes reservados aos idosos e que contemple:

- sala para atendimentos individualizados,
- local para atividades coletivas e comunitárias,
- quartos para repouso,
- instalações sanitárias adequadas e suficientes para o número de usuários,
- cozinha,
- sala para trabalhos administrativos
- almoxarifado.

Os materiais permanentes e de consumo necessários ao desenvolvimento do serviço constam de mobiliário para os diversos ambientes, computadores, materiais socioeducativos como artigos pedagógicos, culturais e esportivos.

Alimentação: café da manhã, colação, almoço, colação e lanche da tarde.

11.2. Equipe de Referência para 30 usuários:

Quantidade	Equipe	Formação	Carga Horária Semanal
01	Assistente Social	Ensino Superior	30h
01	Psicólogo (a)	Ensino Superior	30h
01	Terapeuta Ocupacional	Ensino Superior	20h
03	Cuidadores (as)*	Ensino Médio	40h
01	Educador (a) Social	Ensino Médio	40h
01	Cozinheiro (a)	Ensino Fundamental	40h
01	Auxiliar de limpeza	Ensino Fundamental	40h
01	Motorista	Ensino Fundamental	20h



As Organizações da Sociedade Civil que possuírem metas acima de 30 usuários deverão contratar mais 01 (um) cuidador* de nível médio para desempenhar atividades descritas no artigo 6º da Resolução nº 09, de 15/04/2014, do Conselho Nacional de Assistência Social;

As Organizações da Sociedade Civil poderão contratar 01 (um) profissional com funções administrativas de nível médio para desempenhar atividades descritas no artigo 6º da Resolução nº 09, de 15/04/2014, do Conselho Nacional de Assistência Social; limitando-se a 01 profissional por Organização da Sociedade Civil.

REFERÊNCIAS

BRASIL. **CAPACITASUAS 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.

_____. 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.

_____. **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.