



**Padrão Normativo da Rede de Proteção Social Especial de Alta Complexidade  
Serviço de Acolhimento Institucional em Abrigo para Idosos**

Suéllen Silva Rosim  
**Prefeita Municipal**

Ana Cristina de Carvalho Sales Toledo  
**Secretária Municipal do Bem-Estar Social**

Rose Maria Carrara Orlato  
**Diretora de Departamento de Proteção Social Especial**

Ana Cristina Camargo Pereira  
**Diretora de Departamento de Proteção Social Básica**

Rose Maria Carrara Orlato  
**Diretora de Departamento de Proteção Social Especial**

Marli Ralo  
**Diretora Divisão de Planejamento e Vigilância Socioassistencial**

**Equipe Responsável pela Elaboração**  
Equipe Técnica da Divisão de Planejamento e Vigilância Socioassistencial  
Equipe técnica do Departamento de Proteção Social Especial



1. **Nome:** Serviço de Acolhimento Institucional em Abrigo para Idosos

2. **Unidade:** Abrigo Institucional

3. **Descrição:**

A nova Política Nacional de Assistência Social aprovada em 2004 reflete o processo de reestruturação orgânica da política pública de assistência social materializado através do Sistema Único de Assistência Social - SUAS. Dentre os avanços na gestão da política destacam-se as definições dos campos da proteção social básica e da proteção social especial de média e alta complexidade.

Nessa perspectiva, os serviços socioassistenciais são inseridos no âmbito das proteções básica e especial de acordo com a especificidade de intervenção, com ações desenvolvidas respectivamente nos Centros de Referência da Assistência Social (CRAS) e Centros de Referência Especializados de Assistência Social (CREAS).

A Proteção Social Especial (PSE) destina-se a famílias e indivíduos em situação de risco pessoal ou social, cujos direitos tenham sido violados ou ameaçados.

O PAEFI - Serviço de Proteção e Atendimento Especializado a Famílias e Indivíduos, é um serviço de apoio, orientação e acompanhamento a famílias com um ou mais de seus membros em situação de ameaça ou violação de direitos. Compreende atenções e orientações direcionadas para a promoção de direitos, a preservação e o fortalecimento de vínculos familiares, comunitários e sociais e para o fortalecimento da função protetiva das famílias diante do conjunto de condições que as vulnerabilizam e/ou as submetem a situações de risco pessoal e social.

São considerados serviços de Proteção Social Especial (PSE) de Alta Complexidade aqueles que oferecem atendimento às famílias e indivíduos que se encontram em situação de abandono, ameaça ou violação de direitos, por ocorrência de violência física ou psicológica, abuso ou exploração sexual, rompimento ou fragilização de vínculos ou afastamento do convívio familiar devido à



aplicação de medidas necessitando de acolhimento provisório, fora de seu núcleo familiar de origem. Esses serviços visam a garantir proteção integral a indivíduos ou famílias em situação de risco pessoal e social, com vínculos familiares rompidos ou extremamente fragilizados, por meio de serviços que garantam o acolhimento em ambiente com estrutura física adequada, oferecendo condições de moradia, higiene, salubridade, segurança, acessibilidade e privacidade. Os serviços também devem assegurar o fortalecimento dos vínculos familiares e/ou comunitários e o desenvolvimento da autonomia dos usuários.

O Serviço de Acolhimento Institucional para Idosos integram os Serviços de Alta Complexidade do Sistema Único de Assistência Social (SUAS) no município de Bauru.

É direcionado ao acolhimento de idosos com idade igual ou superior a 60 anos, de ambos os sexos, independentes ou com algum grau de dependência.

A natureza do acolhimento deverá ser provisória e, excepcionalmente, de longa permanência quando esgotadas todas as possibilidades de autossustento e convívio com os familiares. É previsto para idosos que não dispõem de condições para permanecer com a família, com vivência de situações de violência e negligência, em situação de rua e de abandono, com vínculos familiares fragilizados ou rompidos. Idosos com vínculo de parentesco ou afinidade devem ser atendidos na mesma unidade. Preferencialmente, deve ser ofertado aos casais de idosos o compartilhamento do mesmo quarto. Idosos com deficiência devem ser incluídos nesse serviço, de modo a prevenir práticas segregacionistas e o isolamento desse segmento.

O presente Padrão Normativo está fundamentado na Tipificação Nacional dos Serviços Socioassistenciais e no Estatuto do Idoso e tem por finalidade estabelecer e regulamentar os princípios e ações que serão adotados pela Secretaria do Bem Estar Social de Bauru em relação à execução destes serviços no âmbito do município, sejam estes executados pelo poder público ou através de parcerias, conforme as normativas que regulam a Política de Assistência Social.



#### **4. Usuários:**

Pessoa com 60 anos ou mais de ambos os sexos, independentes e com algum grau de dependência.

#### **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; por meio de requisição encaminhada ao CREAS/PAEFI pelos serviços de políticas públicas setoriais, demais serviços socioassistenciais, Ministério Público ou Poder Judiciário.

#### **6. Objetivos:**

- Acolher e garantir proteção integral;
- Contribuir para a prevenção do agravamento de situações de negligência, violência e ruptura de vínculos;
- Restabelecer vínculos familiares e/ou sociais;
- Possibilitar a convivência comunitária;
- Promover acesso à rede socioassistencial, aos demais órgãos do Sistema de Garantia de Direitos e às demais políticas públicas setoriais;
- Favorecer o surgimento e o desenvolvimento de aptidões, capacidades e oportunidades para que os indivíduos façam escolhas com autonomia;
- Promover o acesso a programações culturais, de lazer, de esporte e ocupacional interno e externo, relacionando-as a interesses, vivências, desejos e possibilidades do público.
- Incentivar o desenvolvimento do protagonismo e de capacidades para a realização de atividades da vida diária;
- Desenvolver condições para a independência e o auto-cuidado;
- Promover o acesso à renda;
- Promover a convivência mista entre os residentes de diversos graus de dependência.



## **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: Ininterrupto (24 horas).**

## **9. Operacionalização:**

O Serviço de Acolhimento Institucional em abrigo para Idosos deverá apoiar suas ações no Plano de Trabalho da Unidade, como forma de organizar o cotidiano dos atendimentos na unidade.

Considerando-se a necessidade de garantir a população idosa os direitos assegurados na legislação em vigor, o trabalho desenvolvido em Instituições de Longa Permanência para Idosos (ILPI), será pautado na perspectiva da superação das necessidades apresentadas, buscando o resgate de vínculos familiares e/ou comunitários.

A Organização da Sociedade Civil celebrará contrato formal de prestação de serviços com o idoso, representante legal, especificando o tipo de serviço prestado, bem como os direitos e as obrigações das Organizações da Sociedade Civil e do Usuário. A participação do idoso no custeio das despesas na unidade de acolhimento não poderá exceder a 70% (setenta por cento) de qualquer benefício previdenciário ou de assistência social percebido pelo idoso em conformidade com os dispositivos do Estatuto do Idoso.

O serviço deverá assegurar o atendimento personalizado, propiciando o exercício dos direitos humanos (civis, políticos, econômicos, sociais, culturais e individuais), respeitando a liberdade de credo e de ir e vir, preservando a identidade e privacidade de cada um, assim como o respeito aos costumes, às tradições e à diversidade de: ciclos de vida, arranjos familiares, raça/etnia, religião, gênero e orientação sexual de cada usuário, assim como propiciar espaço físico individualizado nos casos de casais.



O Serviço de acolhimento institucional é um equipamento localizado em unidade inserida na comunidade, ambiente acolhedor e estrutura física adequada, visando o desenvolvimento de relações mais próximas do ambiente familiar.

Deverá elaborar o Plano de Atendimento Individual e ou Familiar, objetivando orientar o trabalho de intervenção durante o período de acolhimento, visando à superação das situações que ensejaram a aplicação da medida. O Plano de Acompanhamento Familiar deve ser elaborado de forma participativa desde o momento de chegada do usuário no Serviço e sempre que necessário. Ressalta-se a importância de discussão de caso sistematizada com CREAS/PAEFI para acompanhamento do mesmo.

As atividades desenvolvidas devem ser pautadas na construção progressiva da autonomia, da inclusão social e comunitária e do desenvolvimento de capacidades adaptativas para a vida diária e prática.

O serviço de acolhimento deve funcionar de forma articulada com os serviços da rede socioassistencial, possibilitando a inserção dos usuários nos demais serviços, programas e ações que integram o SUAS e com as demais políticas públicas e órgãos do Sistema de Garantia de Direitos.

Para as situações permeadas por vivências de violência e negligência contra idosos, a equipe técnica em conjunto com CREAS/PAEFI realizará intervenção profissional junto à família no sentido de possibilitar a reflexão para a superação de tais relações proporcionando, de modo construtivo, a conscientização por parte da família, dos motivos que levaram ao afastamento do idoso e das consequências que podem advir do fato. Esta conscientização é fundamental para que as próximas etapas possam ser planejadas, com acordos firmados entre serviço e família, com vistas ao desenvolvimento de ações pró-ativas que contribuam para a superação de situações adversas.

No caso de retorno a família, a equipe técnica do Serviço de Acolhimento em conjunto com a equipe CREAS/PAEFI, deve garantir a inserção do idoso em outros serviços da rede que atendam as demandas apresentadas por ele e por seu núcleo familiar e dar continuidade ao acompanhamento à família em conjunto com a rede (CRAS, CREAS) após a reintegração do idoso, por um período mínimo de seis meses, de forma a lhe dar suporte para o cumprimento de suas funções de cuidado



e proteção, buscando sua autonomia e visando evitar a reincidência da necessidade de acolhimento.

### **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:**

- Plano de Trabalho da Unidade
- Acolhida/Recepção;
- Escuta;
- 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;
- Construção do plano de atendimento individual e ou familiar
- Orientações sócio familiar;
- Protocolos;
- Acompanhamento e monitoramento dos encaminhamentos realizados;
- Referência e contrarreferência;
- Elaboração de relatórios;
- Elaboração de prontuários;
- Trabalho interdisciplinar;
- Diagnóstico socioeconômico;
- Informação, comunicação e defesa de direitos;
- Orientação para acesso à documentação pessoal;



- Atividades de convívio e de organização da vida cotidiana;
- Inserção em projetos/programas de capacitação e de preparação para o mercado de trabalho;
- Estímulo ao convívio familiar, grupal, e social;
- Mobilização
- Identificação de família extensa ou ampliada;
- Mobilização para o exercício da cidadania;
- Articulação da rede de serviços socioassistenciais;
- Articulação com serviços das demais políticas públicas setoriais e defesa de direitos.

As regras de gestão e de convivência a 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 ocupacional interno e externo, relacionando aos interesses, vivências, desejos e possibilidades dos residentes.

### **9.3 Articulação Intersectorial:**

- Demais serviços socioassistenciais e serviços de políticas públicas setoriais;
- Serviços, programas e projetos de instituições não governamentais e comunitárias;
- Demais órgãos do Sistema de Garantia de Direitos.

### **9.4 Aquisições dos Usuários:**

#### **Segurança da Acolhida**

- Acolhimento em condições de dignidade;
- Identidade, integridade e história de vida preservada;
- Acesso a espaços com padrões de qualidade quanto à higiene, acessibilidade, habitabilidade, salubridade, segurança e conforto;
- Acesso à alimentação em padrões nutricionais adequados e adaptados as necessidades específicas;
- Acesso à ambiência acolhedora e espaços reservados para a manutenção da



- privacidade do usuário e guarda de pertences pessoais;
- Acesso a ambiente e condições favoráveis ao processo de desenvolvimento peculiar da criança e do adolescente.

### **Segurança de Convívio Familiar ou Vivência Familiar, Comunitária e Social**

- Acesso a benefícios, programas, outros serviços socioassistenciais e demais serviços públicos;
- Ter assegurado o convívio familiar e comunitário.
- Segurança de Desenvolvimento de Autonomia Individual, Familiar e Social
- Vivências pautadas pelo respeito a si próprio e os outros, fundamentados em princípios éticos de justiça e cidadania;
- Acesso a atividades, segundo suas necessidades, interesses e possibilidades;
- Acompanhamento que favoreça o desenvolvimento de habilidades de autogestão, auto sustentação e independência;
- 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;
- Desenvolvimento das capacidades para autocuidados, construção de projetos de vida e alcance da autonomia;
- Preparo para o desligamento do serviço;
- Ampliação da capacidade protetiva da família e a superação de suas dificuldades;
- Endereço institucional para utilização como referência.

### **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 dos serviços e acompanhada pelo Órgão Gestor, levando-se em consideração os impactos esperados e indicadores abaixo:

IMPACTOS	INDICADORES	INSTRUMENTOS
Redução das violações dos direitos, seus agravamentos ou reincidência;	Índice de atividades com os idosos e suas famílias na OSC e nos equipamentos dos territórios.  Índice de usuários encaminhados à rede socioassistencial e demais políticas públicas	
Fortalecimento de vínculos familiares e comunitários	Índice de idosos que retornaram ou se aproximaram do convívio com a família.	Plano de acompanhamento individual e/ou familiar;  Relatórios estatísticos, de atendimentos e de atividades;
Redução da presença de idosos em situação de rua e abandono.	Índice de idosos localizados em espaços públicos  Índice de idosos que retornaram à família  Índice de idosos inseridos no serviço de acolhimento em abrigo.	Visita domiciliares;  Observação;  Depoimentos;  Estudos de caso;
Construção da autonomia	Número de acesso às atividades na comunidade para desenvolvimento de aptidões e capacidades	Ficha de avaliação.
Idosos protegidos	Índice de idosos que retornaram ou se aproximaram do convívio com a família.  Índice de idosos inseridos no serviço de acolhimento em abrigo.	



## 10.2 Indicadores de aferição de Metas:

INDICADORES	INSTRUMENTAIS
Número de pessoas Acolhidas	Lista Nominal dos usuários do Serviço
Grau de satisfação dos usuários quanto ao atendimento	Protocolo de Contra Referência Relatório de Atividades
Índice de permanência do usuário no Programa	Visitas in loco Outros

## 11. Provisões:

### 11.1 Ambiente Físico e Ofertas

- Espaço de moradia com condições de repouso, estar e convívio, de acordo com as especificações constantes da NBR 9050/ABNT (Acessibilidade):
- Energia elétrica;
- Água;
- Telefone;
- Gás;
- Combustível;
- Materiais de higiene e limpeza;
- Materiais pedagógicos;
- Materiais de escritório;
- Alimentação;
- Vestuários;
- Roupas de cama, mesa e banho, entre outros.



## 11.2 Equipe de Referência:

Quantidade	Equipe	Formação	Carga horária semanal
01	Coordenador (a)	Nível superior	40h
01	Assistente Social	Nível superior	30h
01	Psicólogo (a)	Nível superior	40h
01	Educador (a) Social	Nível médio	40h
*01	Cuidador (a) para cada 10 usuários	Nível médio	44h e 12X36
02	Cozinheiro (a)	Nível fundamental	44h
03	Serviços Gerais	Nível fundamental	44h
01	Motorista	Nível fundamental	44h

\*01 A quantidade de cuidador deverá ser aumentada quando houver usuários que demandem atenção específica:

1 cuidador (a) para cada 8 usuários, quando houver 1 usuário com demandas específicas (pessoa idosa com Grau de Dependência I e II ou III, dentre outros).

1 cuidador (a) para cada 6 usuários, quando houver 2 ou mais usuários com demandas específicas (pessoa idosa com Grau de Dependência I e II ou III, dentre outros).

As Organizações da Sociedade Civil que executarem mais de uma unidade de Serviço de Acolhimento Institucional (todas as modalidades), poderão ter em seu quadro de funcionários **01 (um) Coordenador Geral técnico da rede de Proteção Social Especial**, que terá como atribuição a gestão das Unidades de Acolhimento; preconizando a uniformidade dos processos de trabalho, bem como a responsabilização das informações ao Órgão Gestor da Assistência Social, vinculando-se ao Departamento de Proteção Social Especial e à Divisão de Planejamento e Vigilância Socioassistencial, através do técnico de monitoramento, as informações sobre intercorrências e demais tratativas que visem as tomadas de decisões compartilhadas.

Também 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.

\_\_\_\_\_. Estatuto do idoso: **Lei federal nº 10.741**, de 01 de outubro de 2003.

\_\_\_\_\_. **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.

\_\_\_\_\_. **Lei nº 10.741/2003** – Estatuto do Idoso. Diário Oficial da União, Brasília, 2003.

\_\_\_\_\_. **Lei nº 8.842/1994** – Dispõe sobre a Política Nacional do Idoso, cria o Conselho Nacional do Idoso e dá outras providências. Diário Oficial da União, Brasília, 1994.

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

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

\_\_\_\_\_. **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, 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.

\_\_\_\_\_. **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 502** da Diretoria Colegiada – RDC, de 27 de maio de 2021. Dispõe sobre o funcionamento de Instituição de Longa Permanência para idosos de caráter residencial. Diário Oficial da União, 31 de maio de 2021, Edição 101, seção 1, p 110.