PROCEDIMENTOS OPERACIONAIS PADRÃO - POP DO SERVIÇO SOCIAL

Jequitinhonha/MG
2025

Um dos maiores desafios que o Assistente Social vive no presente é desenvolver sua capacidade de *decifrar a realidade* e construir *propostas de trabalho criativas e capazes de preservar e efetivar direitos, a partir de demandas emergentes no cotidiano.* Enfim, ser um profissional *propositivo e não só executivo.*

Marilda Vilela Iamamoto.

Sumário

Apresentação .....;..... 4
Introdução 5
1.Objetivo.....5
2.Procedimentos.....6
3.Instrumentos de Trabalho Direto.....6
4.Referências Normativas.....6
5. Responsabilidades / Competências.....7
6. Conteúdo Padrão - Recursos Necessários.....8
7. Ações Desenvolvidas.....8
8. Instrumentos de Trabalho por Indiretos ou por Escrito.....9
9. Conteúdo Padrão - Recursos Humanos.....10
10. Ações Desenvolvidas.....10

Apresentação

O presente **Manual de Procedimentos Operacionais Padrão (POP)** tem como objetivo normatizar e padronizar as práticas e ações do Serviço Social junto a Instituições de Longa Permanência para Idosos - ILPI, assegurando a prestação de um atendimento humanizado, ético e eficiente aos usuários do Lar dos Velhinhos no município de Jequitinhonha/MG. Este documento visa orientar os profissionais Assistentes Sociais no desenvolvimento de suas atividades, promovendo a integração e a articulação das diversas políticas públicas, bem como o acesso aos direitos sociais, com foco na garantia de direitos e na qualidade de vida dos idosos.

A elaboração deste POP é um compromisso com a qualidade e a transparência dos serviços prestados, assim como, com a legislação e o projeto ético-político do Serviço Social sendo um instrumento de apoio para os profissionais da área, que encontrarão aqui diretrizes claras e objetivas para o exercício de suas funções. Através deste documento, busca-se estabelecer padrões que assegurem a continuidade e a excelência no atendimento, respeitando as especificidades de cada situação e promovendo o acolhimento adequado a todos os usuários e suas famílias.

O principal objetivo deste manual é estabelecer diretrizes para os procedimentos operacionais realizados pela equipe da Instituição de Longa Permanência para Idosos – ILPI Lar dos Velhinhos de Jequitinhonha. Ao seguir essas normas, buscamos assegurar a qualidade dos serviços, a segurança dos idosos, a garantia dos direitos e a eficiência nas atividades desenvolvidas.

O Manual de Procedimentos Operacionais Padrão está organizado de forma lógica e sequencial, abrangendo diversos espaços sociocupacionais que compõe o Lar dos Velhinhos. Cada atividade detalha os procedimentos específicos relacionados a determinada atividade, incluindo protocolos, instruções e responsabilidades designadas. O Lar dos Velhinhos de Jequitinhonha compromete-se a seguir rigorosamente os procedimentos descritos neste Manual de Procedimentos Operacionais Padrão. Ao fazê-lo, reafirmamos nosso compromisso com a excelência na prestação de serviços de saúde à comunidade.

Agradecemos a colaboração de todos na implementação e respeito às normas estabelecidas. Juntos, construiremos um ambiente saudável e eficiente para o bem-estar de todos os munícipes.

ETAPAS DO PROCEDIMENTO

INTRODUÇÃO

O acompanhamento realizado pela Assistente Social compreende o atendimento aos idosos e familiares em situação de risco social, conforme definido em legislações vigentes: Estatuto do Idoso, LBI – Lei Brasileira de Inclusão.

Este acompanhamento é compreendido a partir da inserção do assistido e seus familiares até o desligamento dos serviços prestados pela instituição. Estão previsto os procedimentos de suporte familiar, encaminhamentos a rede: ESF, Secretaria de Saúde, articulação intersetoriais CRAS, CREAS, Conselho Municipal do Idoso, Transporte Fora do Domicílio – TFD, entre outros.

O Serviço Social da instituição é formado por 01 (um) Assistente Social, que realiza atividades de forma multiprofissional, integrada a assistência social e saúde, o qual atua com uma carga horária de 16 horas.

Setores de Atuação do Serviço Social

- ✓ Assistência;
- ✓ Saúde;
- ✓ Oficinas Terapêuticas

1. Objetivo

Apoiar e orientar as famílias dos assistidos, trabalhar o fortalecimento de vínculos e ampliação das relações sociais, bem como viabilizar o acesso dos mesmos aos serviços ofertados pela instituição e ao sistema de garantia de direitos, através das políticas publicas, promovendo a inclusão social e o exercício de cidadania.

2. **Procedimentos**

O setor de Serviço Social é a porta de entrada da instituição, realiza o primeiro atendimento ao usuário e seus familiares, orientação quanto aos serviços ofertados e a forma de inserção na instituição.

3. Instrumentos de Trabalhos Diretos:

- ✓ Escuta qualificada;
- ✓ Observação Participativa;
- ✓ Entrevista Individual ou grupal;
- ✓ Dinâmica de Grupo;
- ✓ Reuniões;
- ✓ Visitas Domiciliares;
- ✓ Visitas hospitalares;
- ✓ Visitas institucionais;
- ✓ Busca Ativa;
- ✓ Palestras Socioeducativa;
- ✓ Elaboração de Projetos para Captação de Recursos.

4. Referências Normativas

- ✓ Lei 8.662/93 - Regulamentação da Profissão;
- ✓ Lei nº 10.216/2001 Pessoas com Transtornos Mentais
- ✓ Lei 8.742/93 - Lei Orgânica da Assistência Social
- ✓ Resoluções CFESS nº 290/94 e 293/94
- ✓ Resolução CFES nº 383, de 29/03/1999
- ✓ Lei nº 13.146/2015 LBI - Lei Brasileira de Inclusão da Pessoa com Deficiência - Estatuto da Pessoa com Deficiência.
- ✓ Lei nº 10.741/2003 - Estatuto do Idoso
- ✓ Lei nº 11.340/2006 - Lei Maria da Penha

5. Responsabilidades / Competências

- ✓ Acolhida e escuta dos usuários e familiares;
- ✓ Elaboração de instrumentais;
- ✓ Definir metodologias e técnicas de trabalho multidisciplinar de atenção individualizada e/ou grupal para as famílias e usuários;
- ✓ Realizar atividades individualizadas ou coletivas para consecução dos objetivos do serviço com o usuário;
- ✓ Elaborar relatórios e prontuários pertinentes ao serviço;
- ✓ Propor melhorias dos processos no serviço;
- ✓ Interagir com demais serviços do SUAS, da rede local e subsidiariamente com o CREAS para fomento de informações de cada território dos assistidos;
- ✓ Orientar e apoiar as famílias assistidas;
- ✓ Orientar as famílias sobre programas, projetos, benefícios, Políticas afetas ao trabalho e geração de renda, entre outras políticas, contribuindo para a viabilização de direitos sociais;
- ✓ Realização de ações e difusão de informações de promoção de saúde, autonomia, autocuidado e inclusão social, dentre outras atividades consideradas importantes para o alcance dos objetivos do serviço com o usuário;
- ✓ Realização de grupos com as famílias e/ou usuários para debater assuntos pertinentes ao serviço;
- ✓ Estimular e mobilizar a família para participação no serviço;
- ✓ Socialização de documentações necessárias para o ingresso no serviço;
- ✓ Mobilização para o exercício da cidadania;
- ✓ Visitas domiciliares e institucionais;
- ✓ Estabelecer o processo do desligamento do assistido;
- ✓ Acompanhamento domiciliar;

Compete ao Assistente Social desenvolver ações voltadas as necessidades do publico institucional, em consonância com legislações vigentes, e com o código de ética profissional.
Realizar Acompanhamento junto aos usuários nas terapias e consultas desde a sua admissão até

a alta ou desligamento do serviço por motivos diversos.

Competem aos demais profissionais informar ao Assistente Social institucional sob as demandas as quais estão tolindo o usuário de realizar terapias, pára que em reuniões multidisciplinares o Assistente Social.

Possa verificar o meio de sanar tais empecilhos.

6. Conteúdo Padrão - Recursos Necessários

- ✓ Recursos Humanos: Serviço Social com lotação respeitando legislações vigentes.
- ✓ Materiais: Transporte, telefone fixo com acesso a ligações locais, computador com acesso a internet, um telefone móvel para ligação entre celular, mesas, e numero de cadeiras danificadas.
- ✓ Infraestrutura: 01 sala para atendimento individual (garantindo o sigilo profissional).

7. Ações Desenvolvidas

- ✓ Acolhida, Escuta, Triagem
- ✓ Estudo Social, Parecer Social(quando necessário)
- ✓ Planejar, organizar e ou apoiar eventos na instituição.
- ✓ Recadastramento Socioeconômico
- ✓ Visita domiciliar
- ✓ Busca ativa
- ✓ Reuniões
- ✓ Trabalhar a inclusão como Exercício da Cidadania com usuários
- ✓ Trabalhar o fortalecimento de vinculo entre instituição X usuário.
- ✓ Encaminhamentos e acompanhamento de usuários no mercado de trabalho, Programas de transferências de Renda (Bolsa Família), Beneficio de Prestação Continuada (BPC), Passe Livre Municipal e Estadual.
- ✓ Participar de cursos para reciclagem profissional
- ✓ Orientação e mediação referente a conflitos individuais familiares.
- ✓ Discutir junto à equipe multidisciplinar, informações relevantes sobre o usuário e familiares

apresentando resultados da atuação do Assistente Social.

- ✓ Elaborações de Projetos Sociais
- ✓ Participações em reuniões Ordinárias e extraordinárias em Conselhos de Direito
- ✓ Participação nas elaborações de Conferências Municipais e Estaduais.
- ✓ Participação de Capacitação junto ao Ministério Público

8. Instrumentos de Trabalho por Indiretos ou por Escrito

- ✓ Anamnese Social
- ✓ Recadastramento Socioeconômico anual
- ✓ Encaminhamentos
- ✓ Declarações
- ✓ Lista de presença em reuniões
- ✓ Relatórios
- ✓ Parecer Social
- ✓ Emissão de Ofícios
- ✓ Elaboração de Projetos

9. Conteúdo Padrão - Recurso Humanos

- ✓ Recursos Humanos: Serviço Social com Lotação respeitando legislações vigentes.
- ✓ Materiais: Transporte, telefone fixo com acesso a ligações locais, computador com acesso a internet, um telefone móvel para ligação entre celular, mesas.
- ✓ Infraestrutura: 01 sala para atendimento individual (garantindo o sigilo profissional).

10. Ações Desenvolvidas

- ✓ Acolhida, Escuta e Triagem
- ✓ Estudo Social, Parecer Social (quando necessário)
- ✓ Planejar, organizar e ou apoiar eventos na instituição.

- ✓ Recadastramento Socioeconômico.
- ✓ Visita Domiciliar, Busca Ativa, Reuniões.
- ✓ Trabalhar a inclusão como exercício da cidadania com usuários.
- ✓ Trabalhar o fortalecimento de vinculo entre instituição x usuário.
- ✓ Encaminhamentos e acompanhamento de usuários no mercado de trabalho, Programas de transferência de renda (Bolsa Família), Beneficio de Prestação Continuada (BPC), Passe Livre Municipal e Estadual.
- ✓ Participar de cursos de reciclagem profissional.
- ✓ Orientação e mediação referente a conflitos individuais familiares.
- ✓ Discutir junto a equipe multidisciplinar, informações relevantes sobre o usuário e seus familiares apresentando resultados da atuação do assistente social
- ✓ Elaboração de Projetos.
- ✓ Orientar e apoiar as famílias assistidas;
- ✓ Orientar as famílias sobre programas e projetos, benefícios, políticas afetas ao trabalho e geração de renda, entre outras políticas, contribuindo para viabilização dos direitos sociais;
- ✓ Realização de ações em promoção a saúde, autonomia, autocuidado e inclusão social, dentre outras atividades consideradas importantes para o alcance dos objetivos do serviço com o usuário.
- ✓ Mobilização para o exercício da cidadania;
- ✓ Estimular e mobilizar a família para participação no serviço;
- ✓ Estabelecer o processo de desligamento do assistido;
- ✓ Participação em reuniões Ordinárias e Extraordinárias em Conselho de Direito;