



# PREFEITURA DE ITANHAÉM

ESTÂNCIA BALNEÁRIA | ESTADO DE SÃO PAULO

SECRETARIA DE ASSISTÊNCIA, DESENVOLVIMENTO E INCLUSÃO SOCIAL

## ANEXO I

### TERMO DE REFERÊNCIA DO SERVIÇO – CONFORME RESOLUÇÃO Nº 109, DE 11 DE NOVEMBRO DE 2009, QUE APROVA A TIPIFICAÇÃO NACIONAL DE SERVIÇOS SOCIOASSISTENCIAIS; RDC Nº 502 - ANVISA

#### 1. DO SERVIÇO

**1. 1. SERVIÇO DE ACOLHIMENTO INSTITUCIONAL PARA IDOSOS COM 60 ANOS OU MAIS, DE AMBOS OS SEXOS, INDEPENDENTES E/OU COM DIVERSOS GRAUS DE DEPENDÊNCIA** - A NATUREZA DO ACOLHIMENTO DEVERÁ SER PROVISÓRIA E, EXCEPCIONALMENTE, DE LONGA PERMANÊNCIA QUANDO ESGOTADAS TODAS AS POSSIBILIDADES DE AUTO-SUSTENTO E/OU 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 – CASAIS, IRMÃOS, AMIGOS ETC. – 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.

1.1.1 - Considerando a RDC ANVISA nº 502 - Art. 2º: Esta Resolução é aplicável a toda instituição de longa permanência para idosos, governamental ou não governamental, destinada à moradia coletiva de pessoas com idade igual ou superior a 60 (sessenta) anos, com ou sem suporte familiar. Seção III Definições Art. 3º Para efeito desta Resolução são adotadas as seguintes definições:

I - Cuidador de idosos: pessoa capacitada para auxiliar o idoso que apresenta limitações para realizar atividades da vida diária;

II - Dependência do idoso: condição do indivíduo que requer o auxílio de pessoas ou de equipamentos especiais para realização de atividades da vida diária;

III - Equipamento de auto-ajuda: qualquer equipamento ou adaptação, utilizado para compensar ou potencializar habilidades funcionais, tais como bengala, andador, óculos, aparelho auditivo e cadeira de rodas, entre outros com função assemelhada;

IV - Grau de dependência do idoso:

1. Grau de dependência I: idosos independentes, mesmo que requeiram uso de equipamentos de auto-ajuda;



# PREFEITURA DE ITANHAÉM

ESTÂNCIA BALNEÁRIA | ESTADO DE SÃO PAULO

SECRETARIA DE ASSISTÊNCIA, DESENVOLVIMENTO E INCLUSÃO SOCIAL

2. Grau de dependência II: idosos com dependência em até três atividades de autocuidado para a vida diária tais como: alimentação, mobilidade, higiene; sem comprometimento cognitivo ou com alteração cognitiva controlada;

3. Grau de dependência III: idosos com dependência que requeiram assistência em todas as atividades de autocuidado para a vida diária e ou com comprometimento cognitivo;

V - Indivíduo autônomo: é aquele que detém poder decisório e controle sobre a sua vida;

VI - Instituições de Longa Permanência para Idosos (ILPI): instituições governamentais ou não governamentais, de caráter residencial, destinada a domicílio coletivo de pessoas com idade igual ou superior a 60 (sessenta) anos, com ou sem suporte familiar, em condição de liberdade e dignidade e cidadania.

1. 2. O presente edital visa a concessão de 22 vagas para acolhimento de idosos, com montante de recursos de R\$ 1.338.100,00, provenientes de recursos municipais e estaduais.

1. 3. Abrangência Territorial dos Usuários: Itanhaém-SP.

1. 4. Bem imóvel: Locado e/ou de propriedade da organização; comodato; cedido; cessão de uso – No qual se aplica a regulamentação de alvará de funcionamento.

1. 5. OBJETIVO GERAL: Prestação de serviços de acolhimento, cuidados e proteção por vinte e quatro horas, de forma contínua garantindo proteção integral aos idosos em situação de violação de direitos.

1.6. OBJETIVOS ESPECÍFICOS:

- 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 ocupacionais internas e externas, relacionando-as a interesses, vivências, desejos e possibilidades do público.

1. 7 Funcionamento: ininterrupto (24 horas)

## 2. PROVISÕES

2.1. Ambiente Físico:

Quartos - 4 pessoas por quarto com espaço suficiente para acomodar camas e armários para guarda de pertences de forma individualizada, de acordo com as legislações pertinentes;



# PREFEITURA DE ITANHAÉM

ESTÂNCIA BALNEÁRIA | ESTADO DE SÃO PAULO

SECRETARIA DE ASSISTÊNCIA, DESENVOLVIMENTO E INCLUSÃO SOCIAL

Cozinha - Espaço suficiente para a organização dos utensílios e preparação dos alimentos para o número de usuários;

Refeitório - Espaço equipado para acomodar os usuários a cada refeição. (Este espaço também poderá ser utilizado para outras atividades);

Banheiros - Espaço com um lavatório, um sanitário e um chuveiro para até 04 pessoas. Ao menos um banheiro deve ser adaptado para Pessoa com Deficiência;

Lavanderia equipada para lavar e secar roupas dos usuários e de uso comum do serviço;

Sala equipada para acomodação da equipe técnica do serviço e com estrutura para o desempenho do trabalho.

Sala com espaço e mobiliário suficientes para a acomodação da equipe administrativa e coordenação.

2.2. Recursos Materiais: Material permanente e material de consumo necessário para o desenvolvimento do serviço, tais como: mobiliário, computador, impressora, telefone, camas, colchões, roupa de cama e banho, utensílios para cozinha, alimentos, material de limpeza e higiene, vestuário, brinquedos, entre outros. Materiais pedagógicos, culturais e esportivos.

## 2.3. Recursos Humanos:

Em conformidade com NOBRHSUAS e RDC Nº 502 - ANVISA, contratação de acordo com a legislação trabalhista;- Seção III Recursos Humanos Art. 16. A Instituição de Longa Permanência para Idosos deve apresentar recursos humanos, com vínculo formal de trabalho, que garantam a realização das seguintes atividades:

### 2.3.1 – Coordenador – Nível Médio

### 2.3.2 - Técnico de Referência – Assistente Social – 30 h / semanais

### 2.3.3 - para os cuidados aos residentes:

a) grau de dependência I: 1 (um) cuidador para cada 20 (vinte) idosos, ou fração, com carga horária de 8 (oito) horas/dia;

b) grau de dependência II: 1 (um) cuidador para cada 10 (dez) idosos, ou fração, por turno;

c) grau de dependência III: 1 (um) cuidador para cada 6 (seis) idosos, ou fração, por turno.

2.3.4 – para atividades de lazer/cuidados: 1 (um) profissional com formação de nível superior para cada 40 (quarenta) idosos, com carga horária de 12 (doze) horas por semana: psicólogo e ou terapeuta ocupacional.

2.3.5 - para serviços de limpeza: 1 (um) profissional para cada 100m<sup>2</sup> de área interna ou fração por turno diariamente;

2.3.6 – para o serviço de alimentação: 1 (um) profissional para cada 20 (vinte) idosos, garantindo a cobertura de dois turnos de 8 (oito) horas;

2.3.67 – para o serviço de lavanderia: 1 (um) profissional para cada 30 (trinta) idosos, ou fração, diariamente.



# PREFEITURA DE ITANHAÉM

ESTÂNCIA BALNEÁRIA | ESTADO DE SÃO PAULO

SECRETARIA DE ASSISTÊNCIA, DESENVOLVIMENTO E INCLUSÃO SOCIAL

A Instituição que possuir profissional de saúde vinculado à sua equipe de trabalho, deve exigir registro desse profissional no seu respectivo Conselho de Classe.

## **2.3.1 DAS - ATRIBUIÇÕES DA EQUIPE DE TRABALHO**

### **2.3.1.1 - DO COORDENADOR:**

1. Gestão do Serviço;
2. Elaborar e coordenar conjuntamente com o Departamento de Proteção Social Especial da SADS/CREAS e em conjunto com a equipe técnica e demais colaboradores, o Plano de Atendimento Individualizado dos acolhidos - PIA;
3. Organização da seleção e contratação de pessoal e supervisão dos trabalhos desenvolvidos;
4. Instituir procedimentos para gerir o Serviço de Acolhimento, bem como a qualidade do atendimento prestado;
5. Elaborar, em conjunto com a equipe técnica e demais colaboradores, do Projeto Político Pedagógico - PPP do serviço;
6. Orientar as equipes quanto aos parâmetros de organização e convivência estabelecidos a partir das rodas de conversas e/ou assembléias com os residentes quando estes tiverem autonomia.
7. Articulação com a rede de serviços SUAS e SUS para o pleno atendimento às necessidades dos acolhidos;
8. Articulação com o Sistema de Garantia de Direitos;
9. Acompanhar o cumprimento do cardápio elaborado pela Nutricionista;
10. Acompanhar a rotina médica dos acolhidos, além de providenciar que todos os medicamentos e insumos necessários para o melhor atendimento dos acolhidos sejam disponibilizados;
11. Criar rotinas de reuniões e treinamentos com todos os profissionais que atuam na instituição;
12. Avaliar ações, resultados e planejamento do serviço: no estabelecimento de rotina de atendimento e acolhida; na organização dos encaminhamentos, fluxos de informações e procedimentos;
13. Coordenar processos de avaliação do atendido, demandados pela SADS;
14. Estabelecer processos de acompanhamento e avaliação dos resultados;
15. Garantir a efetivação do contrato de prestação de serviços com a Pessoa Idosa abrigada, o cumprimento das legislações pertinentes elencadas ao longo deste edital bem a efetivação, em prontuário, da possibilidade de participação do idoso no custeio da entidade com até 70% dos proventos de acordo com as provisões legais.

### **2.3.1.2 - DO TECNICO**



# PREFEITURA DE ITANHAÉM

ESTÂNCIA BALNEÁRIA | ESTADO DE SÃO PAULO

SECRETARIA DE ASSISTÊNCIA, DESENVOLVIMENTO E INCLUSÃO SOCIAL

- 1 - Elaboração, em conjunto com o/cuidador residente e, sempre que possível com a participação Dos idosos atendidos, de regras e rotinas fundamentadas no projeto político pedagógico da entidade
- 2 - Acompanhamento psicossocial dos usuários e suas respectivas famílias, com vistas à reintegração familiar;
- 3 - Apoio na seleção dos cuidadores/educadores residentes e demais funcionários;
- 4 - Apoio e acompanhamento do trabalho desenvolvido pelos cuidadores
- 5 - Capacitação e acompanhamento dos cuidadores e demais funcionários;
- 6 - Encaminhamento, discussão e planejamento conjunto com outros atores da rede de serviços e do SGD das intervenções necessárias ao acompanhamento dos idosos e suas famílias;
- 7 - Organização das informações dos idosos e respectivas famílias, na forma de prontuário individual, de acordo com as diretrizes do SUAS;
- 8 - Preparação do idoso para o desligamento (em parceria com o (a) cuidador)
- 9 - Mediação, em parceria com o (a) cuidador, do processo de aproximação e (re) construção do vínculo com a família.

### **2.3.1.3 - REFERENTE AO TRABALHO DO CUIDADOR:**

1. Organizar o ambiente (espaço físico e atividades adequadas ao grau de dependência do idoso);
2. Reunir-se com toda a equipe em um trabalho multiprofissional, para planejamento das atividades e estudo dos casos e das soluções;
3. Acompanhar os acolhidos em ações exclusivas para atender as necessidades dos mesmos, bem como rotina da casa, além de acompanhar aos serviços de saúde (pronto socorro, hospitais, Instituto Médico Legal, clínicas odontológicas, Unidades Básicas de Saúde), assistência judiciária e outros;
4. Organizar e manter atualizado arquivo sobre os dados pessoais dos acolhidos, mantendo o livro-diário de ocorrências, relatando fatos ocorridos, detalhadamente, e medidas tomadas;
5. Organizar fotografias e registros individuais sobre o desenvolvimento de cada acolhido, de modo a alimentar o prontuário com informações relevantes da história de vida do acolhido;
6. Auxiliar o acolhido para lidar com sua história de vida e fortalecimento da autoestima e resgate de sua identidade;
7. Colaborar e participar de festas, eventos comemorativos e demais atividades extras promovidas no Acolhimento;
8. Acompanhar os acolhidos nas suas saídas das Unidades quando autorizado;
9. Acompanhar o acolhido nas atividades externas de lazer, culturais e recreativas;
10. Ter Ética Profissional quanto ao trabalho desenvolvido na Unidade e histórico de vida de cada acolhido;



# PREFEITURA DE ITANHAÉM

ESTÂNCIA BALNEÁRIA | ESTADO DE SÃO PAULO

SECRETARIA DE ASSISTÊNCIA, DESENVOLVIMENTO E INCLUSÃO SOCIAL

11. Zelar pelo local de trabalho, bem como mobília e utensílios, prezando pela boa utilização e economia de materiais de uso geral, sejam eles materiais permanentes, de higiene, limpeza e alimentícios;
12. Conhecimento do PIA do acolhido, bem como participação na construção e execução das ações;
13. Comunicação com a equipe técnica das observações realizadas sobre os acolhidos, fundamentais para a construção dos diagnósticos e Planos Individualizados de Atendimento - PIA;
14. Recepção dos acolhidos que chegam ao serviço (inclusive com atividades já planejadas em reunião);
15. Relação afetiva personalizada e individualizada com cada acolhido;
16. Supervisão e mediação nas visitas dos familiares sempre que necessário;
17. Participação em cursos de formação e capacitação específicos da sua área de atuação tal como participar de reuniões, treinamento e desenvolvimento para aperfeiçoamento do processo de trabalho
18. Preservar a integridade física dos acolhidos com atitudes de proteção e contenção quando em situação de conflito (brigas) ou comportamento de risco.
19. Executar os procedimentos de acolhida e de desacolhimento, conforme recomendação da equipe técnica da unidade de acolhimento.
20. Orientar diariamente os acolhidos quanto aos seus cuidados de higiene pessoal;
21. Não isolar como forma de disciplina, nenhum acolhido. Utilizar do diálogo e tentando orientar de forma educativa sempre para buscar possíveis soluções para os problemas que vierem a surgir no dia a dia, salvo orientação da equipe técnica;
22. Ministrar, de acordo prescrição médica e orientação recebida, remédios e tratamentos médicos, além de realizar curativos simples e de emergência, utilizando noções de primeiros socorros ou observando prescrições estabelecidas;
23. Cuidar da alimentação, higiene e proteção;
24. Auxiliar os idosos para lidar com sua história de vida, fortalecimento da autoestima e construção da identidade;
25. Organizar a rotina doméstica e o espaço residencial;
26. Estabelecer rotinas de passeios pelo território onde se localiza a instituição;
27. Estabelecer rotina de participação em atividades desenvolvidas nos serviços públicos e comunitários existentes no local;
28. Realizar outras tarefas correlatas.

## **2.3.1.4 - REFERENTE AO TRABALHO DO PROFISSIONAL DE ALIMENTAÇÃO:**

1. Realizar o fornecimento de 5 (cinco) refeições diárias (Café da manhã, hidratação, almoço, lanche da tarde, jantar e ceia) aos acolhidos presentes nos horários das refeições;
2. Cumprir cardápio balanceado nutricional semanal;
3. Realizar o preparo das refeições na unidade de acolhimento;



# PREFEITURA DE ITANHAÉM

ESTÂNCIA BALNEÁRIA | ESTADO DE SÃO PAULO

SECRETARIA DE ASSISTÊNCIA, DESENVOLVIMENTO E INCLUSÃO SOCIAL

4. Organizar/Manter/zelar pela higiene da cozinha (gêneros alimentícios, material e equipamento da cozinha);
5. Auxiliar a nutricionista no controle do estoque de produtos utilizados na alimentação dos acolhidos;
6. Avisar com antecedência sobre os estoques dos produtos e solicitar itens antes que faltem;
7. Receber do nutricionista orientações necessárias para o bom andamento da cozinha do acolhimento;

## **2.3.1.5 - REFERENTE AO TRABALHO DO AUXILIAR DE SERVIÇOS GERAIS/LAVANDERIA**

1. Desenvolvimento de serviços de limpeza, manutenção e conservação da unidade de acolhimento por meio da realização das seguintes ações contínuas:
2. Garantir a limpeza da Unidade no que se refere a: Sanitários, chão do refeitório, local de lixo e condicionamento, e destino adequado ao mesmo (diariamente);
3. Desinfecção de ralos e locais de lixo
4. Manter limpos vidros, tetos, lustres e paredes;
5. Colaborar com os serviços de lavanderia (se possível) e controlar estoques de produtos utilizados (material e equipamento de limpeza);
6. Avisar com antecedência sobre o status estoques dos produtos de limpeza;
7. Organizar/Manter/zelar pela higiene das roupas de cama, banho, mesa e cozinha;
8. Controlar estoques de produtos utilizados;
9. Avisar com antecedência sobre os estoques dos produtos e solicitar itens antes que faltem;
10. Organizar/Manter/zelar pela higiene das roupas pessoais de todos os acolhimentos com a colaboração estes quando possível;

**2.3.2** Para a composição de sua equipe de trabalho, a OSC deverá cumprir o disposto neste edital. Os recursos humanos deverão estar compatíveis com o Plano de Trabalho, com quadro de profissionais capacitados para realizar as atividades, e no caso dos profissionais de nível superior, possuir registro em seus respectivos conselhos de classe, atendendo inclusive ao que dispõe as legislações específicas de cada segmento.

**2.3.3** A OSC deverá adotar procedimento para a seleção e contratação da equipe envolvida para execução do Plano de Trabalho devendo ser conduzido de forma pública, objetiva e imparcial, com observância dos princípios da administração pública, conforme *“caput”* do artigo 37 da Constituição Federal.

**2.3.4** A contratação dos profissionais previstos no Plano de Trabalho deverá ocorrer, obrigatoriamente, no prazo de 15 (quinze) dias após a celebração da parceria. Caso excedido o prazo mencionado, o recurso financeiro referente ao período deverá ser devolvido proporcionalmente à administração pública.



# PREFEITURA DE ITANHAÉM

ESTÂNCIA BALNEÁRIA | ESTADO DE SÃO PAULO

SECRETARIA DE ASSISTÊNCIA, DESENVOLVIMENTO E INCLUSÃO SOCIAL

**2.3.5** O desligamento e/ou afastamento de profissionais durante a vigência da parceria deverá ser informado, imediatamente, ao técnico de monitoramento da parceria por meio de ofício. Levando em consideração os profissionais que tenham vínculo com os acolhidos, o desligamento do profissional deverá atender ao Plano de Desligamento, excluindo os casos de justa causa. A substituição do profissional deverá ocorrer no prazo de 30 (trinta) dias. Caso excedido o prazo mencionado, o recurso financeiro referente ao período deverá ser devolvido proporcionalmente à administração pública.

**2.3.6.** As contratações dos profissionais deverão ocorrer por meio de regime que esteja em consonância com as legislações vigentes que tratam desta matéria. No caso de profissionais que executem atividades contínuas, a contratação deverá ocorrer por meio do regime celetista. Para a realização das atividades que não são de caráter contínuo (oficinas, palestras, atividades pontuais) a contratação poderá ocorrer por meio das legislações vigentes para este fim.

**2.3.7.** Todos os profissionais que forem atuar no Serviço deverão ser indicados no quadro de recursos humanos. Somente serão pagos com recursos financeiros da parceria os profissionais exigidos na tabela constante no item 1.1;

**2.3.8.** Os profissionais que excederem à equipe exigida deverão ser remunerados com recurso próprio da OSC e apontados como contrapartida.

**2.3.9.** Não será possível apresentar Plano de Trabalho com meta de atendimento menor ao previsto no Edital.

**2.3. 10** O serviço deverá ser ofertado no município de Itanhaém, devendo ser especificado no Plano de Trabalho e no Termo de Colaboração as metas e o valor de referência.

**2.3.11 CAPACITAÇÃO PERMANENTE NA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS** – As responsabilidades e atribuições relativas à capacitação são estabelecidas na NOBRH/ SUAS e caberá ao prestador de serviço realizar capacitações introdutórias e de nivelamento a seus funcionários com conteúdos essenciais com a finalidade de prestar um serviço de excelência.

**2.3.12** As capacitações fazem parte do Programa de Formação e Capacitação continuada dos funcionários do SUAS que tem por objetivo qualificar os serviços ofertados pela unidade de acolhimento do Município;

**2.3.13** As capacitações deverão ser relacionadas à temática do acolhimento tanto para a equipe técnica quanto administrativa.

**3. Trabalho Social Essencial:** Acolhida/Recepção; escuta; desenvolvimento do convívio familiar, grupal e social; estudo Social; apoio à família na sua função protetiva; cuidados pessoais; orientação e encaminhamentos sobre/para a rede de serviços locais com resolutividade; construção de plano individual e/ou familiar de atendimento; orientação sócio familiar; protocolos; acompanhamento e monitoramento dos encaminhamentos realizados; referência e contra-referência; elaboração de relatórios e/ou prontuários; trabalho interdisciplinar; diagnóstico socioeconômico; Informação, comunicação e defesa de direitos; orientação para acesso a documentação pessoal; atividades de convívio e de organização da vida cotidiana; inserção em projetos/programas de



# PREFEITURA DE ITANHAÉM

ESTÂNCIA BALNEÁRIA | ESTADO DE SÃO PAULO

SECRETARIA DE ASSISTÊNCIA, DESENVOLVIMENTO E INCLUSÃO SOCIAL

capacitação e preparação para o trabalho; estímulo ao convívio familiar, grupal e social; mobilização, identificação da família extensa ou ampliada; mobilização para o exercício da cidadania; articulação da rede de serviços socioassistenciais; articulação com os serviços de outras políticas públicas setoriais e de defesa de direitos; articulação interinstitucional com os demais órgãos do Sistema de Garantia de Direitos; monitoramento e avaliação do serviço; organização de banco de dados e informações sobre o serviço, sobre organizações governamentais e não governamentais e sobre o Sistema de Garantia de Direitos.

**4. Forma de acesso:** Por avaliação e encaminhamento do setor técnico do CREAS.

**5. Aquisições dos usuários:** Segurança de Acolhida: - Ser acolhido em condições de dignidade; - Ter sua identidade, integridade e história de vida preservada; - Ter acesso a espaço com padrões de qualidade quanto a: higiene, acessibilidade, habitabilidade, salubridade, segurança e conforto; - Ter acesso a alimentação em padrões nutricionais adequados e adaptados a necessidades específicas; - Ter acesso a ambência acolhedora e espaços reservados a manutenção da privacidade do usuário e guarda de pertences pessoais. Segurança de convívio ou vivência familiar, comunitária e social: - Ter acesso a benefícios, programas, outros serviços socioassistenciais e demais serviços públicos; - Ter assegurado o convívio familiar, comunitário e/ou social. Segurança de desenvolvimento de autonomia individual, familiar e social: - Ter endereço institucional para utilização como referência; Ter vivências pautadas pelo respeito a si próprio e aos outros, fundamentadas em princípios éticos de justiça e cidadania; Ter acesso a atividades, segundo suas necessidades, interesses e possibilidades; Ter acompanhamento que possibilite o desenvolvimento de habilidades de autogestão, auto-sustentação e independência; Ter respeitados os seus direitos de opinião e decisão; Ter acesso a espaços próprios e personalizados; Ter acesso à documentação civil; Obter orientações e informações sobre o serviço, direitos e como acessá-los; Ser ouvido e expressar necessidades, interesses e possibilidades; Desenvolver capacidades para autocuidados, construir projetos de vida e alcançar a autonomia; Ser preparado para o desligamento do serviço;

**6. Articulação em rede:** Demais serviços socioassistenciais e serviços de políticas públicas setoriais; - Programas e projetos de formação para o trabalho, de profissionalização e de inclusão produtiva; - Serviços, programas e projetos de instituições não governamentais e comunitárias; - Demais órgãos do Sistema de Garantia de Direitos.

**7. Impacto social esperado:** Contribuir para a redução das violações dos direitos socioassistenciais seus agravamentos ou reincidência.