

PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO

Revisão: 01	Data: 17/07/2025
Nome do Processo	Visita social pra recadastramento anual
Parte atendida	Beneficiários com deficiências ou mobilidade reduzida
Unidade Gestora/Executora	Instituto de Previdência do Município de João Pessoa (IPMJP)

1. FUNDAMENTO LEGAL

Lei nº 79/13, anexo II e Lei complementar nº 110/17; Lei nº 10.684/2005, Art. 139; Estatuto do Idoso (Lei nº 10.741/2003),Art. 15, §§ 5º e 6º e Lei nº 12.896/2013 que acrescenta os §§ 5º e 6º ao Estatuto do Idoso; Lei 8.213/1991, Art 88.

2. OBJETIVO

Promover o recadastramento anual dos beneficiários que não conseguem comparecer pessoalmente ao IPM, bem como identificação de demandas do beneficiário que precisem de orientação social.

3. LISTA DE TERMOS

ORIENTAÇÃO SOCIAL: É o esclarecimento verbal sobre determinada demanda apresentada pelo usuário, voltado para o acesso a direitos sociais que é a finalidade coerente com o projeto profissional.

ENCAMINHAMENTO: Se concretiza por meio de um documento escrito realizado pela/o assistente social transborda os limites estreitos do direcionamento da demanda, que não integra o rol de serviços ofertados pela instituição em que a/o profissional atua, para outro serviço que o faça.

VISITA DOMICILIAR: Acontecem na residência dos sujeitos envolvidos na situação e visam conhecer as condições de vida (residência, bairro) e os aspectos do cotidiano das relações desses sujeitos que geralmente escapam às entrevistas de gabinete.

VISITA INSTITUCIONAL: Ou visita às instituições para “conhecer e mobilizar a rede de serviços, tendo por objetivo viabilizar os direitos sociais”. É utilizada também para a efetividade e a eficácia dos encaminhamentos a serviços no âmbito do atendimento direto às/aos usuárias/os e no IPM como forma de promover o recadastramento anual de beneficiários institucionalizados.

RELATÓRIO SOCIAL: O relatório social apresenta de maneira descritiva e interpretativa o registro de uma ou mais entrevistas, iniciais ou de acompanhamento, bem como pode servir como meio de comunicação entre instituições para encaminhamento e acompanhamento de demandas.

4. LISTA DE SIGLAS

PMJP – Prefeitura Municipal de João Pessoa

IPMJP – Instituto de Previdência do Município de João Pessoa

LAI – Lei de Acesso à Informação

1DOC – Sistema de entrada e Tramitação de Processos da PMJP

ILP - Instituição de Longa Permanência

GED – sistema de gestão eletrônica de documentos

5. ABRANGÊNCIA

Aposentados e pensionistas com deficiências ou mobilidade reduzida que solicitarem visita social.

6. AÇÕES EM CASO DE NÃO CONFORMIDADE

1 – Em caso de o beneficiário residir em cidade (não atendida por meio de visita domiciliar), outro estado ou país: Pode-se realizar o atendimento on-line por meio da plataforma google meet.

1.1 - Telefonar ou enviar mensagem via whatsapp do IPM para agendar o atendimento on-line;

1.2 – Orientar sobre a instalação prévia do aplicativo do Google meet caso o beneficiário deseje receber o atendimento em seu celular;

1.3- Criar reunião na plataforma Google meet;

1.4- encaminhar link da reunião no Google meet para o beneficiário via whatsapp ou e-mail, conforme a forma de acesso mais conveniente para o beneficiário;

1.5- Iniciar atendimento on line;

1.6- solicitar ao beneficiário documento de identificação com foto; comprovante de residência atualizado e aplicar a entrevista do Serviço Social;

1.7-Solicitar ao procurador ou curador seu documento de identificação com foto; documento de Procuração ou Curatela nos casos em que o beneficiário possua procurador ou curador, o qual deve estar presente no ato do atendimento;

1.8- Encaminhar via whatsapp ou e-mail ficha cadastral do beneficiário para assinatura e devolução;

1.9- Receber a ficha cadastral assinada via whatsapp ou e-mail, de acordo com o meio mais acessível ao beneficiário;

2.0-Finalizar o atendimento on line e encaminhar o comprovante de recadastramento assinado e datado.

2 – Em caso de o beneficiário ser institucionalizado:

Realiza-se a visita institucional em: Instituição de Longa Permanência (ILP) quando o beneficiário seja idoso e esteja acolhido; Unidade de Acolhimento ou Unidade de Internação em casos que o beneficiário seja criança ou adolescente e

esteja acolhido ou em cumprimento de medida socioeducativa privativa de liberdade; Estabelecimento Penal para beneficiários privados de liberdade.

2.1 - Telefonar ou enviar mensagem via whatsapp do IPM para agendar a visita institucional;

2.2 – Realizar a visita institucional; atualização cadastral e aplicação da entrevista social do Serviço Social;

2.3 – Em caso de visitas sociais em que há identificação de demandas não atendidas pelo IPM:

2.4 – Prestar orientação social a respeito da demanda;

2.5- Realizar encaminhamento e/ou elaborar e encaminhar relatório social para atendimento da demanda apresentada de acordo com a necessidade apresentada pelo beneficiário;

2.6- Havendo encaminhamento da demanda, realizar acompanhamento visando a resolução da demanda encaminhada;

2.7- Acompanhar a demanda por meio de telefonema para a instituição acolhedora da demanda, 1doc, visita institucional ou contato com o beneficiário por telefonema ou visita domiciliar de acordo com a demanda apresentada;

2.8- Elaborar relatório social de acompanhamento e finalização da demanda;

2.9- Anexar o relatório social ao arquivo do beneficiário no GED;

7. PERIODICIDADE DO PROCESSO

A solicitação das visitas sociais ocorre diariamente, mas são repassadas pelo setor IPM-SETAPR ao Serviço Social de 15 em 15 dias ou de 30 em 30 dias, conforme a finalização dos recadastramentos solicitados no memorando anterior.

8. PROCEDIMENTOS

1 – SETOR DE SERVIÇO SOCIAL (SET-CCS-SS)

1.1 – Receber pelo sistema 1Doc, memorando de solicitação das visitas domiciliares encaminhado pelo setor IPM-SETAPR;

1.2- Receber presencialmente fichas cadastrais dos beneficiários impressas;

1.3 – Telefonar ou enviar mensagem via whatsapp do IPM para agendar a visita domiciliar;

1.4 – Realizar a visita domiciliar;

1.5- Realizar os procedimentos a seguir, durante a visita domiciliar para a atualização cadastral: solicitar ao beneficiário documento de identificação com foto; comprovante de residência atualizado e aplicar a entrevista do Serviço Social;

1.6-Solicitar ao procurador ou curador seu documento de identificação com foto; documento de Procuração ou Curatela nos casos em que o beneficiário possua procurador ou curador, o qual deve estar presente no ato da visita domiciliar.

- 1.7- Orientar o beneficiário ou o seu representante legal sobre o recadastramento anual e as maneiras de fazê-lo;
- 1.8- Entregar ao beneficiário ou ao seu representante legal comprovante de recadastramento;
- 1.9- Registrar no Painel do IPM as visitas domiciliares efetuadas;
- 2.0- Registrar observações coletadas durante a visita domiciliar na ficha de entrevista social;
- 2.1 – Elaborar memorando de devolução, após a realização de todas as visitas domiciliares contidas no memorando de solicitação;
- 2.2- Anexar ao 1doc o memorando de devolução e as cópias das documentações coletadas para atualização cadastral;
- 2.3 – Encaminhar o memorando de devolução por meio do 1doc para o setor IPM-SETAPR;
- 2.4- Devolver presencialmente as fichas cadastrais impressas e atualizadas ao setor IPM-SETAPR;

9. CUIDADOS ESPECIAIS E OUTRAS OBSERVAÇÕES

- 1 – Atentar-se aos prazos que constam na Lei nº 10.684/05 e suas alterações.