

FLUXO DE ATENDIMENTO E ENCAMINHAMENTO À POPULAÇÃO EM SITUAÇÃO DE RUA

Centro POP - Centro de População de Rua.

Órgão responsável	Secretaria Municipal de Cidadania e Inclusão Social
Serviço de referência	Centro POP
Articulação intersetorial	CIAMP-Rua - Comitê Intersetorial de Acompanhamento e Monitoramento da Política Municipal para População em Situação de Rua
Rede envolvida	Saúde, Segurança Pública, CREAS, CRAS, Casa de Passagem e demais órgãos conforme a demanda
Município	Ponta Porã/MS
Status	Minuta para validação técnica, pactuação intersetorial e publicação
Data de aprovação	09 / 07 / 2026.

1. Apresentação.

O presente documento organiza o fluxo de atendimento e encaminhamento à população em situação de rua, iniciando pelo Centro POP, com articulação da rede intersetorial e participação do CIAMP-Rua no monitoramento e avaliação das ações.

A proposta busca qualificar o atendimento imediato, padronizar registros, reduzir improvisos, orientar a equipe sobre os encaminhamentos adequados e garantir continuidade no acompanhamento dos casos, especialmente nas situações de maior vulnerabilidade, risco pessoal ou violação de direitos.

O Centro POP será a referência para acolhida, escuta, atendimento inicial, registro e encaminhamento da população em situação de rua. A rede intersetorial será acionada conforme a demanda identificada, com devolutiva ao serviço de origem para acompanhamento.

2. Objetivo geral

Instituir e pactuar o fluxo de atendimento à população em situação de rua, definindo as etapas de acolhida, escuta, registro, avaliação técnica, encaminhamento à rede, devolutiva, acompanhamento, monitoramento e avaliação, com participação do Centro POP, dos serviços da rede e do CIAMP - Rua.

3. Objetivos específicos

- Padronizar a porta de entrada e o atendimento inicial no Centro POP.
- Garantir acolhida humanizada, escuta qualificada e registro de todos os atendimentos, abordagens, aceites e recusas.
- Definir critérios de encaminhamento para Saúde, Segurança Pública, CREAS, CRAS e Casa de Passagem.
- Fortalecer a articulação do CIAMP-Rua como espaço de pactuação, monitoramento, avaliação e aperfeiçoamento contínuo do fluxo.
- Organizar devolutivas da rede ao Centro POP, evitando perda de informação e descontinuidade do acompanhamento.
- Produzir indicadores para subsidiar decisões da gestão e ações intersetoriais.

4. Público alvo.

Pessoas em situação de rua: Jovem, adulto e idosos, que utilizam as ruas como espaço de moradia e/ou sobrevivência.

5. Princípios orientadores do fluxo

- Atendimento humanizado, sem discriminação ou julgamento.
- Respeito à autonomia da pessoa atendida, registrando aceite ou recusa.
- Escuta qualificada e proteção de direitos.
- Registro obrigatório dos atendimentos, abordagens e encaminhamentos.
- Articulação intersetorial e corresponsabilidade da rede.
- Devolutiva entre os serviços acionados e o Centro POP.
- Monitoramento pelo CIAMP- Rua.

6. Fluxo inicial no Centro POP

O fluxo deverá iniciar pelo Centro POP sempre que a pessoa em situação de rua buscar o serviço espontaneamente, for localizada pela abordagem social, for encaminhada por outro órgão da rede ou for identificada por solicitação da comunidade.

1 Porta de entrada Demanda espontânea, abordagem social, rede ou comunidade.	2 Acolhida inicial Recepção humanizada, identificação e segurança.	3 Escuta qualificada Compreensão da demanda sem julgamento.	4 Registro Ficha de atendimento ou abordagem.	5 Avaliação técnica Necessidades imediatas e encaminhamento.	6 Rede + acompanhamento Serviço acionado, devolutiva e monitoramento.
--	--	---	---	--	---

6.1 Etapas obrigatórias do atendimento inicial

Etapa	Ação	Procedimentos mínimos
1	Porta de entrada	• Demanda espontânea no Centro POP. • Encaminhamento por outro serviço da rede. • Abordagem social. • Solicitação da comunidade ou órgão público.
2	Acolhida inicial	• Recepcionar a pessoa de forma humanizada. • Identificar nome, idade, origem e situação imediata. • Avaliar se há risco imediato à pessoa, à equipe ou a terceiros.
3	Escuta qualificada	• Compreender a demanda apresentada. • Verificar trajetória de rua, vínculos familiares, território de origem e necessidades urgentes. • Apresentar o regimento interno (direitos e deveres do usuário).
4	Registro do atendimento	• Registrar data, horário, local, identificação possível, demanda, situação observada e profissional responsável. • Registrar aceite, recusa e encaminhamentos realizados.
5	Identificação das necessidades	• Verificar alimentação, higiene, roupas, documentos, saúde, benefícios, risco, acolhimento e vínculos familiares. • Classificar a demanda como imediata, de acompanhamento ou de discussão em rede.
6	Atendimento imediato	• Realizar orientação inicial. • Providenciar alimentação, banho, higiene, roupas e encaminhamento inicial conforme estrutura disponível. • Definir encaminhamento à rede quando necessário.

7. Encaminhamentos para a rede.

Após a acolhida, o Centro POP deverá realizar avaliação técnica da demanda e acionar a rede conforme os critérios abaixo. O encaminhamento deve ser registrado e, sempre que possível, deve haver devolutiva do serviço acionado ao Centro POP.

Serviço Acionado	Quando encaminhar/acionar	Procedimento pactuado
Saúde	Ferimentos, dor, febre, doença aparente, necessidade de medicação. Sofrimento mental ou uso abusivo de álcool e outras drogas. Necessidade de CAPS, UBS, Hospital, SAMU ou outro ponto de atenção. Consultório na rua.	Centro POP aciona o serviço de saúde adequado e registra o encaminhamento. Quando houver urgência, acionar imediatamente o serviço competente. Solicitar retorno sobre atendimento, comparecimento ou conduta para acompanhamento.
Segurança Pública	Risco imediato, ameaça, violência ou agressão. Conflito grave no território. Situação que coloque a pessoa, a equipe ou terceiros em risco. Suspeita de crime ou necessidade de proteção.	Centro POP aciona Guarda Municipal, Polícia Militar ou Polícia Civil, conforme o caso. Registrar motivo do acionamento e providências adotadas.
CREAS	Situação de trabalho infantil Abandono, negligência, violência ou exploração sexual de crianças e adolescentes	Centro POP encaminha relatório ou ficha técnica com histórico mínimo. CREAS realiza avaliação especializada e acompanhamento

Serviço Acionado	Quando encaminhar/acionar	Procedimento pactuado
	.	Serviços mantêm devolutiva e discussão de caso quando necessário.
CRAS	Pessoa em processo de saída das ruas Possibilidade de acompanhamento pelo PAIF ou inserção em outros serviços pela Proteção Social Básica.	Centro POP encaminha ao CRAS de referência com relatório em processo de saída das ruas . CRAS avalia a demanda, insere no acompanhamento conforme os critérios técnicos.
Casa de Passagem	Necessidade de pernoite ou acolhimento provisório para aguardar passagem, documento, retorno familiar ou emprego, pagamento para realizar o primeiro aluguel, idoso em transito ou família em transito. Proteção imediata, pessoa em trânsito ou sem referência no município. Avaliação técnica indicando acolhimento temporário.	Centro POP verifica necessidade, disponibilidade e condições de acolhimento. Casa de Passagem realiza acolhimento provisório conforme critérios próprios. Centro POP, acompanha os casos que exigirem continuidade.

9. Registro obrigatório e devolutiva da rede.

Todos os atendimentos, abordagens e encaminhamentos deverão ser registrados. O registro é condição essencial para acompanhamento dos casos, produção de indicadores, avaliação pelo CIAMP-Rua e melhoria contínua do fluxo.

Responsável	Registro/devolutiva esperada
Centro POP	• Registrar atendimento, abordagem, demandas, aceite ou recusa, encaminhamento, serviço acionado e profissional responsável. • Acompanhar retorno da pessoa atendida e solicitar devolutiva da rede quando necessário.
Serviço acionado	• Informar, sempre que possível, se a pessoa compareceu, se houve atendimento, conduta adotada, recusa ou necessidade de nova intervenção. • Comunicar ao Centro POP casos que exigem continuidade ou discussão intersetorial.

10. Situações de recusa

A recusa de atendimento deverá ser respeitada, desde que não haja risco iminente que exija acionamento da rede de proteção ou serviço de urgência. Em todos os casos, a equipe deverá registrar a recusa e manter possibilidade de nova abordagem.

- Registrar local, data, horário, situação observada e orientação prestada.
- Registrar se houve recusa de alimentação, banho, acolhimento, atendimento de saúde ou encaminhamento.
- Realizar nova abordagem em momento oportuno, buscando construção gradual de vínculo.
- Acionar a rede quando houver risco grave, violação de direitos ou necessidade de proteção imediata.

11. Casos complexos e estudo de caso em rede

Serão considerados casos complexos aqueles que exigem atuação conjunta, continuidade do acompanhamento ou pactuação intersetorial específica.

- Pessoa em situação de rua com sofrimento mental e baixa adesão ao cuidado.
- Uso abusivo de álcool e outras drogas associado a risco pessoal ou social.
- Pessoa idosa ou pessoa com deficiência sem referência familiar.
- Mulher em situação de violência ou risco.

- Criança ou adolescente em situação de rua ou acompanhado de adulto em situação de rua.
- Reincidência de acolhimento, recusa recorrente com risco ou conflito territorial frequente.
- Ausência total de documentos e inexistência de referência familiar conhecida.

Nesses casos, o Centro POP poderá solicitar discussão com a rede e/ou incluir a pauta em reunião do CIAMP-Rua, respeitando o sigilo profissional e a proteção das informações pessoais.

12. Indicadores de monitoramento

Para fins de monitoramento e avaliação pelo Centro POP, pela gestão e pelo CIAMP-Rua, recomenda-se a consolidação periódica dos seguintes indicadores:

Dimensão	Indicadores sugeridos
Atendimento no Centro POP	Número de pessoas atendidas. Número de atendimentos realizados. Demandas principais identificadas. Número de retornos/acompanhamentos.
Abordagem social	Número de abordagens realizadas. Pontos de permanência mapeados. Número de pessoas que aceitaram atendimento. Número de recusas registradas.
Encaminhamentos	Encaminhamentos para Saúde, Segurança Pública, CREAS, CRAS e Casa de Passagem. Número de devolutivas recebidas. Tempo médio de retorno quando possível.
Cuidados imediatos	Banhos ofertados. Alimentações/lanches ofertados ou encaminhados. Roupas/agasalhos ou kits de higiene entregues, quando houver.
Documentação e benefícios	Pessoas encaminhadas para documentação.

Dimensão	Indicadores sugeridos
	Atualizações ou inclusões no Cadastro Único. Benefícios eventuais avaliados ou concedidos. Número de passagem para retorno familiar.
CIAMP-Rua	Número de reuniões realizadas. Órgãos participantes. Casos complexos discutidos. Pactuações registradas e ajustes implementados.

13. Matriz de responsabilidades

Ator/serviço	Responsabilidade principal
Centro POP	Acolher, escutar, registrar, atender demandas imediatas, encaminhar, solicitar devolutiva e acompanhar casos.
Abordagem Social	Mapear pontos de permanência, realizar abordagem humanizada, registrar aceite/recusa e encaminhar ao Centro POP.
Saúde	Atender demandas de saúde física, mental, CAPS, UBS, Hospital, urgência e continuidade do cuidado.
Segurança Pública	Atuar em situações de risco, ameaça, violência, proteção da pessoa atendida, da equipe e de terceiros.
CREAS	Atender situações de crianças e adolescentes em situação de rua, trabalho infantil ou irregular.
CRAS	Atender demandas de benefícios, PAIF e acompanhamento pela Proteção Social Básica.
Casa de Passagem	Avaliar e ofertar acolhimento provisório/pernoite conforme critérios,

Ator/serviço	Responsabilidade principal
	disponibilidade e necessidade de proteção.
Gestão da Secretaria	Garantir coordenação, validação, publicação, suporte técnico, acompanhamento e atualização do fluxo.

14. Fluxo resumido

Centro POP → acolhida inicial → escuta qualificada → registro do atendimento → identificação das necessidades → atendimento imediato → avaliação técnica da demanda → encaminhamento para Saúde, Segurança Pública, CREAS, CRAS ou Casa de Passagem → devolutiva da rede →

ANEXO I - Modelo de registro de encaminhamento e devolutiva

Instrumento sugerido para padronizar o envio de informações e o retorno da rede ao Centro POP.

Campo	Preenchimento
Data e horário	____ / ____ / ____ às ____:____
Pessoa atendida	Nome ou identificação possível: _____
Origem do atendimento	☐ Demanda espontânea ☐ Abordagem social ☐ Rede ☐ Comunidade ☐ Outro
Demanda identificada	☐ Alimentação ☐ Higiene ☐ Documentação ☐ Saúde ☐ Risco ☐ Acolhimento ☐ Benefícios ☐ Vínculos familiares
Serviço acionado	☐ Saúde ☐ Segurança Pública ☐ CREAS ☐ CRAS ☐ Casa de Passagem ☐ Outro: _____
Descrição resumida	_____ _____ _____ _____
Aceite/recusa	☐ Aceitou atendimento/encaminhamento ☐ Recusou atendimento/encaminhamento
Profissional responsável	Nome: _____ Função: _____
Devolutiva da rede	Compareceu? ☐ Sim ☐ Não ☐ Não informado Conduta adotada: _____ Necessita novo acompanhamento? ☐ Sim ☐ Não

CENTRO POP | FLUXO DE ATENDIMENTO E ENCAMINHAMENTO

Atendimento inicial e articulação com a rede



Objetivo: acolher, escutar, registrar a demanda e encaminhar a pessoa em situação de rua ao serviço adequado, com acompanhamento e articulação em rede.



1. FLUXO INICIAL NO CENTRO POP



Devolutiva da rede + registro do encaminhamento + acompanhamento do caso

Todo atendimento deve ser registrado, com aceite ou recusa, serviço acionado e retorno para acompanhamento.

