ÁREA TEMÁTICA: Produtos Técnicos e Tecnológicos: Projetos Transdisciplinares
CATEGORIA: ENANGRAD Pleno

POP ACOLHE-FOZ: PADRONIZAÇÃO E GOVERNANÇA DO ATENDIMENTO À POPULAÇÃO EM SITUAÇÃO DE RUA

Resumo

O artigo apresenta o Procedimento Operacional Padrão (POP) do sistema ACOLHE-Foz como Produto Técnico e Tecnológico orientado à qualificação da gestão socioassistencial da população em situação de rua no município de Foz do Iguaçu. O ACOLHE-Foz é uma solução digital integrada de gestão do atendimento, composta por aplicativo móvel, base de dados centralizada, painel gerencial e instrumentos normativos de padronização, entre os quais se destaca o POP. O problema enfrentado envolve registros fragmentados, uso de papel e de planilhas isoladas, duplicidade de cadastros, baixa rastreabilidade dos atendimentos e limitada produção de indicadores para a tomada de decisão pública. O objetivo é apresentar o POP como artefato de padronização operacional, integração institucional e proteção de dados, articulando abordagem social, Centro POP, Casas de Passagem e gestão municipal. A pesquisa é aplicada, qualitativa, exploratória e descritiva, apoiada em análise documental, levantamento normativo, modelagem de processos e sistematização de fluxos, orientada pela lógica da *Design Science Research*. Como resultado, o POP organiza o ciclo de atendimento em seis subprocessos sequenciais — abordagem, cadastro, registro, encaminhamento, acolhimento e uso gerencial do painel —, definindo responsabilidades, recursos, indicadores, riscos e diretrizes de ética e proteção de dados. Conclui-se que o POP institucionaliza rotinas, reduz assimetrias operacionais, qualifica registros, fortalece a governança da informação e apoia decisões baseadas em evidências, constituindo produto replicável para políticas públicas locais que demandam integração entre tecnologia, normatização e atuação territorial.

Palavras-chave: Procedimento Operacional Padrão; População em Situação de Rua; Governança Pública; Proteção de Dados.

Abstract

This paper presents the Standard Operating Procedure (SOP) of the ACOLHE-Foz system as a Technical and Technological Product aimed at improving the social assistance management of the homeless population in the municipality of Foz do Iguaçu. ACOLHE-Foz is an integrated digital service-management solution composed of a mobile application, a centralized database, a management dashboard, and normative standardization instruments, among which the SOP stands out. The problem addressed involves fragmented records, reliance on paper and isolated spreadsheets, duplicate registrations, low traceability of services, and limited production of indicators for public decision-making. The objective is to present the SOP as an artifact for operational standardization, institutional integration, and data protection, articulating outreach (social approach), the Centro POP (specialized reference center), Transitional Shelters (Casas de Passagem), and municipal management. The research is applied, qualitative, exploratory, and descriptive, supported by documentary analysis, normative review, process modeling, and the systematization of workflows, guided by the logic of Design Science Research. As a result, the SOP

organizes the service cycle into six sequential subprocesses — outreach, registration, recording, referral, sheltering, and managerial use of the dashboard —, defining responsibilities, resources, indicators, risks, and guidelines for ethics and data protection. It is concluded that the SOP institutionalizes routines, reduces operational asymmetries, improves record quality, strengthens information governance, and supports evidence-based decisions, constituting a replicable product for local public policies that require integration between technology, standardization, and territorial action.

Keywords: Standard Operating Procedure; Homeless Population; Public Governance; Data Protection.

1. Introdução

A gestão pública contemporânea tem sido demandada a construir respostas mais integradas, rastreáveis e orientadas por evidências, sobretudo em políticas sociais voltadas a públicos em elevada vulnerabilidade. A população em situação de rua apresenta desafios específicos, relacionados à heterogeneidade de perfis, à mobilidade territorial, à incidência de violações de direitos e à dificuldade de manutenção de registros contínuos e qualificados. No Brasil, o Decreto nº 7.053/2009 a define como grupo populacional heterogêneo que possui em comum a pobreza extrema, os vínculos familiares interrompidos ou fragilizados e a inexistência de moradia convencional regular, utilizando logradouros públicos e áreas degradadas como espaço de moradia e sustento, de forma temporária ou permanente (BRASIL, 2009a).

O fenômeno cresceu de forma expressiva no país. Natalino (2023) estimou aumento de 211% no número de pessoas em situação de rua entre 2012 e 2022, alcançando 281.472 pessoas em julho de 2022 — expansão muito superior à da população brasileira no período. Esse cenário evidencia a urgência de instrumentos capazes de apoiar diagnósticos territoriais, organizar fluxos de atendimento e subsidiar decisões públicas. Soma-se a isso o reconhecimento, pelo Supremo Tribunal Federal, do estado de coisas inconstitucional relativo a essa população na ADPF nº 976/2023, que determinou aos entes federativos a adoção de medidas concretas de proteção, monitoramento e atendimento (BRASIL, 2023).

Foz do Iguaçu (PR), município de 285.415 habitantes situado na tríplice fronteira Brasil–Paraguai–Argentina (IBGE, 2022), apresenta condição que intensifica essa expressão da questão social. O intenso fluxo transfronteiriço e a presença de públicos itinerantes ampliam a demanda sobre a Proteção Social Especial. Em janeiro de 2025, havia 1.004 pessoas em situação de rua inscritas no Cadastro Único no município, com média de 397 atendimentos mensais no Centro POP e 236 pessoas acolhidas nas Casas de Passagem (CABANHA et al., 2026). O I Censo Municipal da População em Situação de Rua de Foz do Iguaçu, realizado entre 19 e 31 de agosto de 2025, mapeou 49 pontos de incidência socioespacial distribuídos em cinco territórios, consolidando um diagnóstico territorializado do fenômeno na escala local (CABANHA et al., 2026).

Diante desse cenário, foi desenvolvido no âmbito de um mestrado profissional em tecnologias, gestão e sustentabilidade, em cooperação institucional formalizada com a Secretaria Municipal de Assistência Social (SMAS) e a Secretaria Municipal de Tecnologia, Inovação e Modernização Digital (STIM) da Prefeitura Municipal de Foz do Iguaçu, o ACOLHE-Foz, solução digital integrada de gestão do atendimento à população em situação de rua. A solução articula quatro componentes

complementares: um aplicativo móvel utilizado pelas equipes de abordagem em campo; uma base de dados centralizada que unifica o histórico de atendimentos; um painel gerencial (*dashboard*) para monitoramento de indicadores, ocupação da rede e análise territorial; e um conjunto de instrumentos normativos de padronização das rotinas de trabalho.

Entre esses instrumentos destaca-se o Procedimento Operacional Padrão (POP), objeto deste estudo, que orienta, de forma detalhada, as atividades de abordagem, cadastro, encaminhamento, acolhimento, monitoramento e proteção de dados pessoais. A experiência de gestão demonstra que a tecnologia, isoladamente, não garante transformação organizacional. Sem diretrizes claras, responsabilidades definidas, protocolos de uso e mecanismos de governança da informação, mesmo uma solução digital sofisticada tende a produzir dados inconsistentes e baixa adoção pelas equipes.

O POP é o artefato que converte a solução tecnológica em rotina institucional executável, articulando os demais componentes do ACOLHE-Foz em um fluxo único, padronizado e rastreável. Assim, o diferencial deste Produto Técnico e Tecnológico (PTT) não está apenas na existência de um documento operacional, mas na criação de um instrumento que viabiliza a governança operacional de uma solução digital integrada voltada à gestão pública de um problema social complexo.

A questão que orienta o estudo pode ser sintetizada da seguinte forma: de que modo um Procedimento Operacional Padrão pode contribuir para qualificar o fluxo municipal de abordagem e acolhimento de pessoas em situação de rua em Foz do Iguaçu? O objetivo geral é apresentar o POP ACOLHE-Foz como artefato aplicado de padronização operacional, integração institucional e proteção de dados. Especificamente, busca-se: a) contextualizar o problema público e institucional que motivou o produto; b) descrever o percurso metodológico de sua elaboração; c) apresentar seus principais componentes operacionais; e d) discutir suas contribuições para a gestão pública local.

O Quadro 1 sintetiza, já nesta introdução, a relação entre o problema enfrentado e a resposta oferecida pela solução, permitindo compreender rapidamente a lógica problema → artefato → benefício.

Quadro 1 — Do problema à solução: motivação do ACOLHE-Foz e do POP

Situação anterior	Componente do ACOLHE-Foz	Benefício esperado
Registros manuais em papel	Cadastro digital no aplicativo	Redução de perdas e retrabalho
Planilhas isoladas por unidade	Base de dados centralizada	Integração e histórico unificado
Ausência de consulta ao histórico	Consulta unificada por pessoa	Continuidade do acompanhamento
Falta de indicadores consolidados	*Dashboard* gerencial	Decisão baseada em evidências
Fluxos não padronizados entre equipes	POP (objeto deste estudo)	Padronização, rastreabilidade e governança

Fonte: elaboração própria (2026).

Este artigo está organizado da seguinte forma: após esta introdução, a segunda seção apresenta a fundamentação teórica e normativa; a terceira descreve a metodologia; a quarta analisa e discute os resultados do POP, com destaque para fluxos, responsabilidades, indicadores e governança de dados; e a quinta seção retoma os objetivos, sintetiza as contribuições e indica limitações e possibilidades de aperfeiçoamento futuro.

2. Fundamentação Teórica

A política pública voltada à população em situação de rua demanda abordagem articulada entre direitos humanos, assistência social, saúde, segurança alimentar, documentação civil, habitação, trabalho, justiça e proteção contra violências. A Política Nacional para a População em Situação de Rua, instituída pelo Decreto nº 7.053/2009, estabelece princípios como respeito à dignidade da pessoa humana, direito à convivência familiar e comunitária, valorização da vida e cidadania, atendimento humanizado e universalizado, além da integração das políticas públicas em cada nível federativo (BRASIL, 2009a). Mais recentemente, a Lei nº 14.821/2024 instituiu a Política Nacional de Trabalho Digno e Cidadania para a População em Situação de Rua, reforçando a agenda de proteção e inclusão produtiva desse público (BRASIL, 2024).

No campo da assistência social, a Lei Orgânica da Assistência Social (LOAS) organiza a assistência social como política de seguridade social não contributiva, voltada à proteção social e ao enfrentamento de vulnerabilidades (BRASIL, 1993). A Tipificação Nacional de Serviços Socioassistenciais, aprovada pela Resolução CNAS nº 109/2009, define o Serviço Especializado em Abordagem Social como serviço destinado à busca ativa, à identificação e ao acompanhamento de situações de risco pessoal e social em espaços públicos, incluindo pessoas em situação de rua (BRASIL, 2009b). As Orientações Técnicas do Centro POP reforçam a necessidade de acolhida, escuta qualificada, acompanhamento especializado e articulação com a rede socioassistencial (BRASIL, 2011). No plano local, o Decreto Municipal nº 33.146/2024 instituiu o CIAMP-Rua de Foz do Iguaçu e o Decreto Municipal nº 33.774/2025 criou o Centro Integrado de Atendimento à Pessoa em Situação de Rua (CIAPS Rua), consolidando a institucionalização da política municipal (FOZ DO IGUAÇU, 2024; 2025).

Esses referenciais indicam que a qualidade do atendimento depende não apenas da disponibilidade de serviços, mas também da coordenação entre unidades, da continuidade do acompanhamento, do registro adequado das informações e da capacidade de gestão. Quando os registros são fragmentados, manuais ou mantidos em bases isoladas, crescem os riscos de duplicidade, perda de histórico, fragilidade nos encaminhamentos e dificuldade de monitoramento. A padronização de procedimentos torna-se, então, elemento central para transformar diretrizes legais e institucionais em práticas cotidianas consistentes.

O POP ACOLHE-Foz pode ser compreendido como produto aplicado que documenta e sistematiza um processo institucional de trabalho. Sua relevância está em converter conhecimento técnico, normativo e territorial em um instrumento executável pelas equipes. A literatura sobre pesquisa aplicada e *Design Science Research* contribui para compreender esse tipo de produção, pois enfatiza a construção de artefatos capazes de resolver problemas em contexto organizacional, por meio de ciclos de diagnóstico, desenho, validação e avaliação (HEVNER et al., 2004; DRESCH; LACERDA; ANTUNES JÚNIOR, 2015).

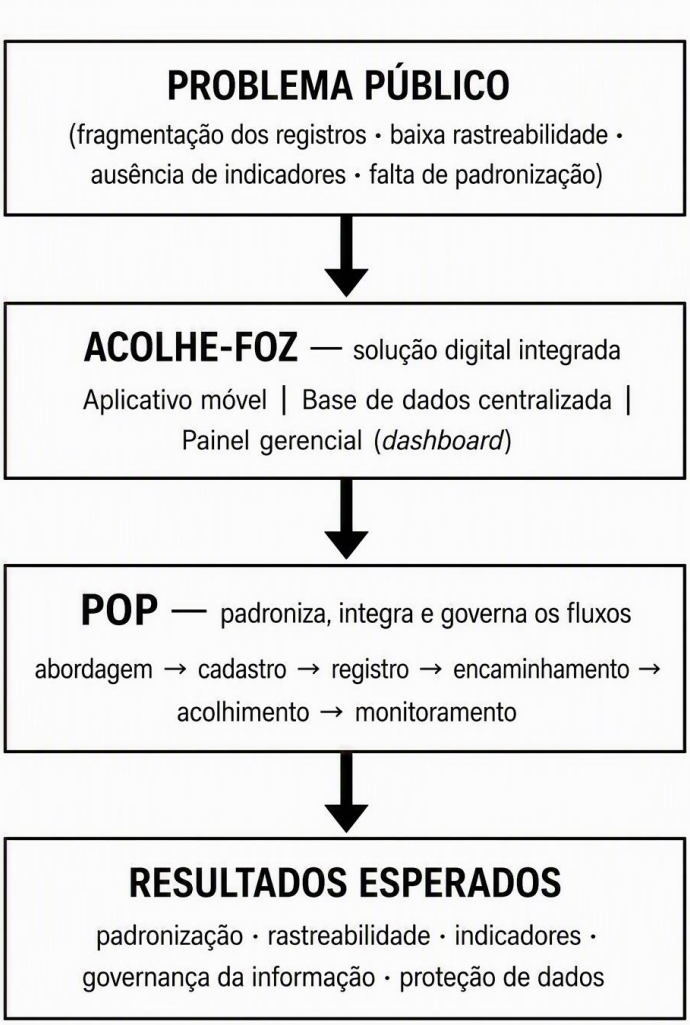
Além da padronização operacional, o POP incorpora o eixo da proteção de dados. A Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD) estabelece princípios como finalidade, adequação, necessidade, transparência, segurança, prevenção, não discriminação e responsabilização (BRASIL, 2018). Em políticas socioassistenciais, esses princípios ganham especial relevância porque envolvem informações sensíveis de pessoas em situação de vulnerabilidade. A Autoridade Nacional de Proteção de

Dados orienta que o setor público trate dados conforme bases legais adequadas, finalidade pública, necessidade e transparência (ANPD, 2022).
Desse modo, a fundamentação do POP articula três dimensões complementares: a dimensão socioassistencial, vinculada ao SUAS e à proteção da população em situação de rua; a dimensão técnico-gerencial, vinculada à padronização de processos e à gestão baseada em evidências; e a dimensão ético-jurídica, vinculada à proteção de dados, ao sigilo, à não discriminação e à responsabilização institucional. Essa articulação é o eixo que sustenta a análise do produto.

3. Metodologia

A pesquisa caracteriza-se como aplicada, qualitativa, exploratória e descritiva. É aplicada porque se orienta à resolução de problema concreto da gestão pública municipal; qualitativa porque privilegia a compreensão do contexto institucional, dos fluxos de trabalho e das necessidades das equipes; exploratória porque organiza um campo ainda em desenvolvimento no município; e descritiva porque sistematiza os componentes do produto, suas etapas, responsabilidades e instrumentos de monitoramento. O percurso adota a lógica da *Design Science Research*, orientada à construção e avaliação de artefatos (HEVNER et al., 2004; DRESCH; LACERDA; ANTUNES JÚNIOR, 2015).
O percurso metodológico foi estruturado em seis etapas principais. A primeira consistiu na identificação do problema institucional, relacionado à fragmentação dos registros, ao uso de papel e planilhas isoladas, à ausência de consulta integrada ao histórico da pessoa atendida, à dificuldade de acompanhamento de encaminhamentos e à limitação de indicadores consolidados para gestão. Essa etapa permitiu definir o escopo do POP como instrumento de operacionalização do ACOLHE-Foz.
A segunda etapa envolveu levantamento normativo e técnico, com análise da Política Nacional para a População em Situação de Rua, da LOAS, da Tipificação Nacional de Serviços Socioassistenciais, das Orientações Técnicas do Centro POP, da LGPD, das orientações da ANPD e dos marcos municipais aplicáveis, assegurando que o produto fosse aderente à política pública, à proteção de direitos e à governança de dados.
A terceira etapa compreendeu a modelagem do fluxo operacional. Foram organizados subprocessos sequenciais: abordagem em campo, cadastro e identificação no aplicativo, registro da abordagem, encaminhamentos, acolhimento com *check-in* e *check-out* e uso do *dashboard* pela gestão. Essa modelagem buscou evidenciar a transição entre equipes e unidades, os pontos críticos de decisão, as responsabilidades institucionais e os registros necessários em cada fase. A Figura 1 apresenta, de forma sintética, a arquitetura do ACOLHE-Foz e o papel articulador do POP.

Figura 1 — Arquitetura do ACOLHE-Foz e o papel articulador do POP



Fonte: elaboração própria com base no POP ACOLHE-Foz (2026).

A quarta etapa consistiu na estruturação do documento POP, com seções de identificação, objetivo, aplicação/escopo, referências normativas, princípios de atuação, definições e siglas, responsabilidades, recursos necessários, descrição detalhada dos procedimentos, indicadores de monitoramento, gestão de riscos, ética e proteção de dados, histórico de revisões, aprovação e anexos.

A quinta etapa envolveu a definição de indicadores e riscos. Foram considerados indicadores como taxa de digitalização de abordagens, reincidência, ocupação média da rede, tempo médio de permanência, taxa de recusa de encaminhamento e percentual de abordagens com GPS. Também foram identificados riscos como falha de conexão em campo, coleta inadequada de coordenadas, acesso indevido a dados sensíveis, sobrecarga da rede em períodos críticos e duplicidade de cadastros, cada qual associado a medidas de mitigação.

A sexta etapa correspondeu à consolidação do produto para validação institucional e acadêmica. O POP foi elaborado como instrumento de implantação, treinamento e monitoramento, devendo ser utilizado com dados fictícios, simulados ou anonimizados em ambiente acadêmico e de demonstração, em conformidade com a LGPD. Assim, a metodologia combina análise documental, modelagem de processos, construção de artefato e preocupação com validação controlada, sem exposição de dados pessoais reais.

4. Análise e Discussão dos Resultados

O POP ACOLHE-Foz organiza o ciclo operacional de atendimento em uma sequência lógica que inicia na demanda recebida pela equipe de abordagem e se encerra no monitoramento gerencial dos dados. Sua primeira contribuição é a explicitação do fluxo institucional. Ao estabelecer etapas, responsáveis, pré-condições, descrições de procedimento e cuidados especiais, o produto reduz ambiguidades sobre o que deve ser feito, por quem, em que momento e com quais registros.

Na etapa de abordagem em campo, o POP define a necessidade de identificação funcional, postura cordial, linguagem respeitosa, explicação da finalidade do atendimento, avaliação inicial das necessidades e acionamento da rede (SAMU, Guarda Municipal, UPA, Conselho Tutelar) quando necessário. Essa orientação é relevante porque transforma princípios abstratos, como dignidade humana, atendimento humanizado e não discriminação, em condutas operacionais observáveis, e condiciona o atendimento à adesão voluntária, ressalvadas as hipóteses legais de proteção. A abordagem deixa de ser apenas uma ação individual da equipe e passa a integrar um fluxo institucional documentado.

No cadastro e identificação, o POP estabelece busca prévia por CPF ou por nome e data de nascimento, de modo a evitar duplicidade de registros. Na ausência de documento ou informação completa, admite-se registro provisório por identificador temporário, nome social, apelido ou forma de identificação declarada. Essa solução é importante porque preserva o histórico de atendimento sem transformar a ausência documental em barreira de acesso à política pública. O cuidado operacional dialoga com o princípio da universalidade do atendimento e contribui para reduzir exclusões administrativas.

O registro da abordagem constitui núcleo informacional do produto. A captura de coordenadas GPS, a identificação do período, a descrição do local, a escuta inicial e o registro de violações, procedimentos, serviços prestados, demandas reprimidas e tempo em situação de rua permitem qualificar o histórico da pessoa atendida e gerar base para análise territorial. Contudo, o POP também estabelece limites: o campo de observações deve conter apenas informações objetivas e relevantes, vedando comentários discriminatórios, juízos morais ou expressões estigmatizantes. Essa orientação combina qualidade informacional e ética profissional. Reforça-se, ainda, a imutabilidade do registro após 24 horas, salvo correção justificada por perfil administrador, o que fortalece a rastreabilidade.

O encaminhamento integra a abordagem à rede de serviços. O POP prevê encaminhamentos para saúde, reinserção familiar, assistência social, acolhimento institucional e demais políticas conforme necessidade. Quando há necessidade de acolhimento, o POP orienta o profissional a consultar, no aplicativo, as unidades elegíveis conforme perfil e período, com verificação de vagas em tempo real e alerta ao atingir 90% de ocupação. A padronização desse fluxo contribui para reduzir decisões *ad hoc* e para tornar rastreáveis recusas, justificativas e transferências.

O acolhimento com *check-in* e *check-out* é outro ponto crítico. Ao definir responsabilidades das Casas de Passagem para confirmar ou recusar encaminhamentos, registrar entrada, saída, motivo de saída e eventual transferência, o POP fortalece a consistência entre atendimento em campo e gestão de vagas. O POP determina o registro da ocupação em tempo real, o que viabiliza o acompanhamento da rede e pode subsidiar decisões emergenciais em períodos de frio intenso, calamidade ou aumento extraordinário da demanda.

O uso do *dashboard* pela gestão amplia o potencial gerencial do produto. O POP prevê consulta de indicadores, análise de mapa de calor, monitoramento de ocupação,

identificação de recorrência, geração de relatórios e auditoria de logs. Ao transformar os registros operacionais em informação de gestão, o produto aproxima a atuação cotidiana das equipes da tomada de decisão baseada em evidências. Essa dimensão é especialmente relevante em políticas públicas que dependem de territorialização, priorização de recursos e articulação intersetorial.

A ética e a proteção de dados constituem eixo transversal do POP. O documento orienta minimização de dados, restrição de campos sensíveis a perfis autorizados, transparência à pessoa atendida, segurança, rastreabilidade e retenção adequada. Essa arquitetura é coerente com o tratamento de dados pessoais em políticas públicas e evita que a inovação tecnológica reproduza práticas de exposição, vigilância indevida ou estigmatização.

A gestão de riscos reforça a maturidade do produto. A previsão de formulário físico de contingência para falhas de conexão, limites para coleta de coordenadas, controle de acesso por papéis, logs de auditoria e procedimentos contra duplicidade demonstra que o POP não descreve apenas um fluxo ideal, mas antecipa situações de não conformidade. Esse aspecto é relevante para a sustentabilidade institucional, pois produtos aplicados precisam funcionar em ambientes reais, sujeitos a limitações técnicas, sobrecarga de demanda e variações de uso.

O Quadro 2 sintetiza os componentes do POP e suas contribuições potenciais.

Quadro 2 — Componentes do POP e suas contribuições potenciais

Componente do POP	Descrição no produto	Potencial de contribuição
Identificação e escopo	Define código, título, emissão, revisão, elaboração, orientação e validação institucional.	Facilita controle documental, responsabilização e atualização periódica.
Princípios de atuação	Estabelece dignidade humana, não discriminação, escuta qualificada, adesão voluntária e proteção integral.	Alinha a ação operacional aos fundamentos da política socioassistencial.
Responsabilidades	Distribui atribuições entre abordagem, Centro POP, Casas de Passagem, gestão, administrador e SMAS.	Reduz sobreposição de tarefas e lacunas na execução.
Descrição do procedimento	Detalha subprocessos de abordagem, cadastro, registro, encaminhamento, acolhimento e *dashboard*.	Transforma diretrizes em rotinas executáveis e verificáveis.
Indicadores e riscos	Organiza indicadores de monitoramento e riscos com medidas de mitigação.	Apoia ciclos de melhoria contínua e gestão preventiva.
Ética e LGPD	Minimização, acesso restrito, transparência, auditoria de logs, rastreabilidade e retenção adequada	Protege dados sensíveis e fortalece a confiança institucional.

Fonte: elaboração própria com base no POP ACOLHE-Foz (2026).

O Quadro 2 evidencia que o produto não se limita à descrição de tarefas. Sua composição combina controle documental, princípios de atendimento, responsabilidades, rotinas, métricas, riscos e salvaguardas jurídicas. Essa combinação amplia a força do POP como instrumento de gestão, pois permite que diferentes usuários — equipe de campo, coordenação, casas de acolhimento e administração do sistema — compreendam a lógica completa do fluxo e não apenas sua etapa específica.

Do ponto de vista da inovação, é importante situar o tipo de contribuição oferecida. Não se trata de propor tecnologia disruptiva desligada da realidade local, mas de reorganizar processos existentes por meio de padronização, digitalização assistida e integração de dados. Essa inovação é incremental e institucional, e é particularmente relevante na administração pública, pois depende de aderência normativa, capacitação das equipes, pactuação institucional e possibilidade de continuidade após a etapa de desenvolvimento. O diferencial do POP, portanto, não é "criar um documento", mas viabilizar a governança operacional de uma solução digital integrada voltada a um problema social complexo.

O aspecto mais relevante do Procedimento Operacional Padrão está na sua contribuição para a governança pública. O POP permite observar como uma política social pode se beneficiar de instrumentos gerenciais sem perder sua orientação ética e protetiva. A rastreabilidade dos encaminhamentos, a organização de indicadores e o controle de acesso não são tratados como fins em si mesmos, mas como meios para qualificar o acompanhamento, reduzir falhas de coordenação e tornar a gestão mais responsiva às necessidades do território.

Outro aspecto relevante é a replicabilidade. Embora elaborado para Foz do Iguaçu, o POP apresenta estrutura que pode inspirar outros municípios, desde que adaptada às normas locais, à rede disponível e aos arranjos institucionais existentes. Seus componentes — identificação do escopo, responsabilidades, subprocessos, indicadores, riscos, proteção de dados e treinamento — são transferíveis como lógica de construção, ainda que o conteúdo operacional de cada local precise ser contextualizado. O POP busca traduzir a complexidade normativa e tecnológica em orientações práticas.

Embora a análise apresentada seja de natureza descritivo-propositiva, o POP não constitui artefato de gabinete: sua construção seguiu um percurso iterativo de validação, coerente com a lógica da *Design Science Research*. Após a modelagem do fluxo operacional, o POP passou por validação técnica interna, na qual a versão preliminar foi apresentada a equipes técnicas e à gestão da política municipal de assistência social, cujas observações foram sistematizadas em três categorias — contribuições acatadas integralmente, acatadas com adaptação e não acatadas com justificativa —, orientando a reescrita das seções impactadas e resultando na versão consolidada ora analisada. O fluxo padronizado pelo POP foi ainda submetido a validação cruzada com a Tipificação Nacional de Serviços Socioassistenciais e com a NOB-RH/SUAS, assegurando convergência entre as exigências normativas e as práticas já executadas pela rede de atendimento. O processo orientou-se por cinco critérios: aderência normativa, viabilidade operacional, aderência à realidade do território, proteção de dados e ética, e mensurabilidade. Reconhecem-se, contudo, limites: a validação institucional final encontra-se em curso; a participação direta da população em situação de rua não integrou esta etapa, sendo recomendada para ciclos futuros; e os indicadores previstos no POP ainda não foram submetidos a medição empírica, o que dependerá de sua aplicação continuada pelas equipes. Assim, a versão analisada deve ser compreendida como artefato operacionalmente robusto e formalmente em processo de homologação.

5. Conclusão e Contribuições

O artigo teve como objetivo apresentar o Procedimento Operacional Padrão do ACOLHE-Foz como Produto Técnico e Tecnológico voltado à qualificação da abordagem, cadastro, encaminhamento, acolhimento e monitoramento da população em situação de rua no município de Foz do Iguaçu. Demonstra-se que o POP é mais

do que um documento administrativo: trata-se de artefato aplicado que articula diretrizes socioassistenciais, padronização de processos, governança da informação e proteção de dados pessoais, integrando os demais componentes do ACOLHE-Foz em um fluxo institucional único.

Como contribuição prática, o POP estabelece fluxos claros para as equipes de abordagem, Centro POP, Casas de Passagem, gestão e administração do sistema, reduzindo ambiguidades operacionais e fortalecendo a coordenação entre unidades. Ao definir responsabilidades, recursos, indicadores, riscos e medidas de mitigação, o produto apoia a implantação sustentável do sistema e contribui para a produção de dados mais qualificados. Nesse sentido, o POP ACOLHE-Foz pode ser compreendido como produto que integra tecnologia, processo e governança pública.

Como contribuição social, o POP busca assegurar atendimento humanizado, voluntário, não discriminatório e orientado à garantia de direitos. A previsão de registros provisórios quando inexistirem documentos, a vedação de comentários estigmatizantes, os cuidados com crianças e adolescentes, idosos, pessoas com deficiência e situações de risco, bem como a proteção dos dados sensíveis, demonstram preocupação com barreiras concretas enfrentadas pela população em situação de rua.

Entre as limitações, destaca-se que o produto ainda depende de validação continuada em ambiente institucional, treinamento das equipes e acompanhamento de indicadores após sua implantação. Pesquisas futuras poderão avaliar a efetividade do POP a partir de dados de uso, percepção dos profissionais, redução de duplicidades, qualidade dos registros, tempo de encaminhamento, ocupação das unidades e impacto na tomada de decisão municipal. Recomenda-se, ainda, que futuras versões incorporem ciclos periódicos de revisão, auditoria ética e participação das equipes usuárias, preservando o caráter aplicado, vivo e aprimorável do produto.

Referências

AUTORIDADE NACIONAL DE PROTEÇÃO DE DADOS (ANPD). **Guia orientativo para definições de tratamento e bases legais para o setor público**. Brasília: ANPD, 2022.

BRASIL. Lei nº 8.742, de 7 de dezembro de 1993. Dispõe sobre a organização da Assistência Social e dá outras providências (LOAS). Brasília, DF: Presidência da República, 1993.

BRASIL. Decreto nº 7.053, de 23 de dezembro de 2009. Institui a Política Nacional para a População em Situação de Rua e seu Comitê Intersetorial de Acompanhamento e Monitoramento. Brasília, DF: Presidência da República, 2009a.

BRASIL. Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome. Conselho Nacional de Assistência Social. Resolução nº 109, de 11 de novembro de 2009. Aprova a Tipificação Nacional de Serviços Socioassistenciais. Brasília, DF: CNAS, 2009b.

BRASIL. Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome. Orientações Técnicas: Centro de Referência Especializado para População em Situação de Rua — Centro POP. Brasília: MDS, 2011. (SUAS e População em Situação de Rua, v. 3).

BRASIL. Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018. Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD). Brasília, DF: Presidência da República, 2018.

BRASIL. Supremo Tribunal Federal. Arguição de Descumprimento de Preceito Fundamental nº 976/DF. Relator: Min. Alexandre de Moraes. Julgado em 21 de agosto de 2023.

BRASIL. Lei nº 14.821, de 16 de janeiro de 2024. Institui a Política Nacional de Trabalho Digno e Cidadania para a População em Situação de Rua (PNTC PopRua). Brasília, DF: Presidência da República, 2024.

CABANHA, Samuel et al. **I Censo da População em Situação de Rua de Foz do Iguaçu-PR**. Foz do Iguaçu: Prefeitura Municipal de Foz do Iguaçu — Secretaria Municipal de Assistência Social (SMAS), 2026. ISBN 978-65-272-2401-3. DOI: 10.29327/5785416.

DRESCH, Aline; LACERDA, Daniel Pacheco; ANTUNES JÚNIOR, José Antonio Valle. **Design Science Research**: método de pesquisa para avanço da ciência e tecnologia. Porto Alegre: Bookman, 2015.

FOZ DO IGUAÇU (Município). Decreto nº 33.146, de 12 de novembro de 2024. Institui o Comitê Intersetorial de Acompanhamento e Monitoramento da Política para a População em Situação de Rua (CIAMP-Rua). Foz do Iguaçu, PR: Prefeitura Municipal, 2024.

FOZ DO IGUAÇU (Município). Decreto nº 33.774, de 21 de julho de 2025. Dispõe sobre a instituição do Centro Integrado de Atendimento à Pessoa em Situação de Rua (CIAPS Rua). Foz do Iguaçu, PR: Prefeitura Municipal, 2025.

HEVNER, Alan R.; MARCH, Salvatore T.; PARK, Jinsoo; RAM, Sudha. Design science in information systems research. **MIS Quarterly**, v. 28, n. 1, p. 75-105, 2004.

INSTITUTO BRASILEIRO DE GEOGRAFIA E ESTATÍSTICA (IBGE). **Censo Demográfico 2022**: população e domicílios — primeiros resultados. Rio de Janeiro: IBGE, 2022.

NATALINO, Marco Antonio Carvalho. **Estimativa da população em situação de rua no Brasil (2012-2022)**. Brasília: Ipea, 2023. (Nota Técnica nº 103 — Disoc). DOI: 10.38116/ntdisoc103.