



DEFENSORIA PÚBLICA  
DO ESTADO DE SÃO PAULO

Relatório Final

# Comitê de Atendimento à População em Situação de Rua

Fevereiro de 2025



## Sumário

Introdução e Justificativa	03
Objetivos	04
Metodologia de trabalho	05
Cronograma	09
Resultados	10
Produto 1a: Sistematização de fluxos atuais e diagnóstico de problemas e lacunas	10
Produto 1b: Esquematização de fluxos padronizados, diferenciados de acordo com os tipos de atendimento, contextos e territórios	17
Produto 1c: Proposta de atos normativos para padronização das atividades	25
Produto 2a: Diagnóstico sobre alcance e lacunas atuais na Defensoria Pública do Estado de São Paulo	27
Produto 2b: Sistematização de iniciativas e formatos inovadores de atendimento em outras Defensorias ou órgãos de justiça (“benchmarking”)	35
Produto 2c: Proposta de expansão da atividade especializada de atendimento à população em situação de rua no âmbito da DPE-SP	37
Recomendações finais	42
Referências bibliográficas	44
Anexo I – Plano de Trabalho	46
Anexo II – Fluxo de acionamento da DPE pela rede	51
Anexo III – Sugestões de novos atos normativos	53
Anexo IV– Matriz de prioridades para orientar a expansão da atividade especializada	71

## Introdução e Justificativa

A Defensoria Pública do Estado de São Paulo - DPESP tem a função primordial, como expressão e instrumento do regime democrático, de oferecer às pessoas necessitadas, de forma integral e gratuita, a orientação jurídica, a promoção dos direitos humanos e a defesa, em todos os graus, judicial e extrajudicial, dos direitos individuais e coletivos.

Entre a população vulnerabilizada, as pessoas em situação de rua podem ser caracterizadas como um público ainda mais vulnerável, com necessidades e entraves de acesso próprios. A multiplicidade e intersetorialidade das vulnerabilidades deste grupo fica evidente pela sua própria definição jurídica: trata-se de grupo populacional heterogêneo que tem em comum a falta de moradia e utiliza os logradouros públicos como espaço de moradia e de sustento, bem como as unidades de acolhimento institucional para pernoite eventual ou provisório, podendo tal condição estar associada a outras vulnerabilidades como a pobreza e os vínculos familiares interrompidos ou fragilizados.

O Relatório “População em situação de rua: diagnóstico com base nos dados e informações disponíveis em registro administrativo e sistemas do Governo Federal”, de agosto de 2023, revela que naquele ano a população em situação de rua no país contava com 236.400 pessoas (MDHC, 2023). Este número exorbitante revela um aumento exponencial do problema durante os anos de pandemia, demonstrando a profunda interconexão entre a existência de políticas públicas destinadas a garantir direitos sociais e o contingente de pessoas que, na sua ausência, acabam em condições de extrema vulnerabilidade.

No Estado de São Paulo, a pesquisa aponta o número de 95.195 pessoas nesta condição, representando 40% do total do país, sendo que, deste total, 53.853 pessoas estão apenas no Município de São Paulo. Ainda que haja divergências a respeito deste número, já que levantamentos a partir de outras metodologias e fontes indicam quantidade menor de pessoas (Agência Brasil, 2024), todas as séries históricas disponíveis apontam para o rápido e massivo crescimento desta população em anos recentes.

É certo que, para além das vulnerabilidades e necessidades diretamente relacionadas à situação de rua propriamente dita, grande parte dessa população enfrenta problemas correlatos de dificuldade de acesso a serviços, como para obtenção e regularização de documentos, remédios e tratamentos de saúde, bem como são partes em processos na Justiça, necessitando de atuação da Defensoria Pública.

Reconhecendo todas essas necessidades e vulnerabilidades, ainda em 2009, o Decreto nº 7.053 reconheceu a necessidade de tratamento prioritário e diferenciado desse grupo populacional ao criar a Política Nacional para a População em Situação de Rua no âmbito do Poder Executivo. De forma análoga, o Conselho Nacional de Justiça (CNJ) criou em 2021 a Política Nacional Judicial de Atenção a Pessoas em Situação de Rua e suas interseccionalidades (Resolução CNJ nº 425/2021), em que são garantidos fluxos diferenciados de atendimento, acolhimento e encaminhamento de demandas desta população no Poder Judiciário.

Neste mesmo sentido, a Defensoria Pública do Estado de São Paulo historicamente fornece atendimento especializado à população em situação de rua (PSR), mediante a adoção de fluxos diferenciados de acesso e de resolução das demandas. Essas iniciativas, contudo, não são padronizadas ou sistematizadas, e há indícios de que os serviços e fluxos atuais têm gargalos e lacunas.



Nesse contexto, foi instaurado, em 19 de agosto de 2024, o Comitê de Atendimento à População em Situação de Rua, através do Ato Normativo DPG nº 267/2024, com o objetivo de analisar as políticas institucionais implementadas até o momento e sugerir um plano para a sua reformulação e expansão. Os resultados do trabalho do Comitê foram previstos como objetivo próprio no planejamento institucional da gestão da DPE-SP do biênio 2024/2026, para o segundo semestre de 2024, sob atribuição principal da Assessoria Cível.

## Objetivos

As atribuições do Comitê foram previstas no Ato Normativo DPG nº 267, de 19 de agosto de 2024 nos seguintes termos:

- I – Sistematizar e analisar as iniciativas existentes voltadas ao atendimento especializado à população em situação de rua;
- II – Analisar as normativas internas e os materiais informativos relacionados ao atendimento especializado à população em situação de rua, com o intuito de promover a respectiva atualização, consolidação e divulgação;
- III – Propor o aprimoramento do atual fluxo de atendimento especializado à população em situação de rua;
- IV – Propor plano de expansão do atendimento especializado à população em situação de rua, consolidando a política de atendimento da Instituição para as Unidades da capital, região metropolitana, litoral e interior;
- V – Propor capacitações voltadas aos/às Defensores/as Públicos/as, servidores/as e estagiários/as a respeito da temática.

Tendo em vista estas previsões, foi aprovado na primeira reunião do Comitê, realizada em 25 de setembro de 2024, um Plano de Trabalho (Anexo I) que previa a entrega dos seguintes produtos ao final dos trabalhos:



- 1) Proposta de padronização dos fluxos de atendimentos especializados à População em Situação de Rua na DPE-SP**
  - a. Sistematização de fluxos atuais e diagnóstico dos seus problemas e lacunas
  - b. Esquematização de fluxos padronizados, diferenciados de acordo com os tipos de atendimento, contextos e territórios
  - c. Proposta de atos normativos para padronização das atividades (inscrições, formato de trabalho, composição de equipes, etc.)
- 2) Proposta de expansão de serviços e atendimentos especializados à População em Situação de Rua na DPE-SP**
  - a. Diagnóstico sobre alcance e lacunas dos serviços atuais
  - b. Sistematização de iniciativas e formatos inovadores em outras Defensorias ou órgãos de Justiça (“benchmarking”)
  - c. Proposta de expansão da atividade

## Metodologia de trabalho

A complexidade do objeto do Comitê, a natureza intrinsecamente interseccional das ações a serem desenvolvidas e a transversalidade das sugestões a serem elaboradas e implementadas exigiram que a sua composição contemplasse uma ampla gama de órgãos internos e representantes da administração pública e da sociedade civil. Como resultado, compuseram o Comitê um total de 19 órgãos/instituições, nos termos do Ato Normativo DPG nº 267, de 19 de agosto de 2024:

### Composição

1. Primeira Subdefensoria Pública-Geral;
2. Segunda Subdefensoria Pública-Geral;
3. Terceira Subdefensoria Pública-Geral;
4. Conselho Superior da Defensoria Pública;
5. Corregedoria-Geral;
6. Ouvidoria-Geral;
7. Assessoria Cível;
8. Assessoria Criminal;
9. Assessoria da Qualidade de Atendimento;
10. Núcleo Especializado de Cidadania e Direitos Humanos;
11. Núcleo Especializado de Infância e Juventude;
12. Núcleo Especializado de Promoção e Defesa do Direito das Mulheres;
13. Divisão de Atendimento Inicial Criminal (DAIC);
14. Divisão de Atendimento Inicial Especializado ao Público (DAIEP);
15. Secretaria de Acesso à Justiça do Ministério da Justiça e Segurança Pública;
16. Diretoria de Promoção dos Direitos da População em Situação de Rua do Ministério dos Direitos Humanos;
17. Secretaria de Desenvolvimento Social do Estado de São Paulo;
18. Secretaria Municipal de Assistência e Desenvolvimento Social do Município de São Paulo;
19. Movimento Nacional de Luta e Defesa da População em Situação de Rua.

A partir desta definição inicial da composição do Comitê, foram disparados convites para que todos os órgãos apontados tivessem a oportunidade de apontar representantes para acompanhamento das reuniões. A representação final de cada órgão foi assim designada:

### Quadro 1 – Representantes apontados para compor o Plenário do Comitê de Atendimento à População em Situação de Rua da DPE-SP

Órgão	Titular	Cargo	Suplente	Cargo
Chefia de Gabinete da Defensoria-Pública Geral	Marcelo Bonilha Campos	Subchefe de Gabinete	Amanda Polastro Schaefer	Chefe de Gabinete
Primeira Subdefensoria Pública-Geral	Fernanda Seara Contente	Defensora Pública	Vivian Monsef de Castro	Defensora Pública
Segunda Subdefensoria Pública-Geral	Yago de Menezes Oliveira	Defensor Público	-	-
Terceira Subdefensoria Pública-Geral	Patricia Maria Liz	Defensora Pública	-	-
Conselho Superior da Defensoria Pública	Surrailly Fernandes Youssef	Defensora Pública	-	-
Corregedoria-Geral	Carolina de Melo Teubl Cagliato	Defensora Pública	-	-
Ouvidoria-Geral	Camila Marques Barroso	Ouvidora-Geral	Amanda Hildebrand Oi	Assistente Técnica
Assessoria Cível	Davi Quintanilha Failde de Azevedo	Defensor Público	Marina de Almeida Magalhães	Assistente Técnica
Assessoria Criminal	Filipe Dias Rodrigues	Defensor Público	-	-
Assessoria da Qualidade de Atendimento	Amanda Cavalcante Fervença	Defensora Pública	Camila Tiemi Miura	Assistente Técnica
Núcleo Especializado de Cidadania e Direitos Humanos	Fernanda Penteado Balera	Defensora Pública	-	-
Núcleo Especializado de Infância e Juventude	Katia Cilene Oliveira Giraldi	Defensora Pública	Ligia Mafei Guidi	Defensora Pública
Núcleo Especializado de Promoção e Defesa do Direito das Mulheres	Tatiana Bias Fortes	Defensora Pública	-	-
Divisão de Atendimento Inicial Criminal (DAIC)	Fernanda Caccavali Macedo	Defensora Pública	Karina Carvalho de Mendonça	AT IV
Divisão de Atendimento Inicial Especializado ao Público (DAIEP)	Pedro Feilke	Defensor Público	-	-
Secretaria de Acesso à Justiça do Ministério da Justiça	Bárbara Santos	Coordenadora	Nataly Marcolino	Coordenadora-Geral de Direitos de Grupos Vulnerabilizados
Diretoria de Promoção dos Direitos da População em Situação de Rua do Ministério dos Direitos Humanos	Maria Luiza Gama	Coordenadora	-	-
Secretaria de Desenvolvimento Social do Estado de São Paulo	Thauan José Pastrello Silva	Diretor da Proteção Social Especial	Naiara Carneiro Teixeira	-
Secretaria Municipal de Assistência e Desenvolvimento Social do Município de São Paulo	Vanessa Helvécio (titular)	Coordenadora GSUAS	Wesley Ribeiro Pimenta	Coordenador de Proteção
Movimento Nacional de Luta e Defesa da População em Situação de Rua	Laureci Elias Dias	Coordenadora Nacional	-	-

Elaboração própria.

O grande número e a variedade de participantes, o número reduzido de reuniões plenárias previstas originalmente no cronograma e a complexidade dos produtos a serem entregues motivaram a divisão dos trabalhos do Comitê em espaços institucionais distintos:

**Plenário do Comitê:** instância deliberativa composta por todos os membros apontados para compor o Comitê. Trabalho organizado em torno de reuniões mensais, com a finalidade de apresentar os resultados parciais dos trabalhos conduzidos em cada Grupo de Trabalho e, quando aplicável, deliberar sobre as propostas apresentadas.

**Grupos de Trabalho:** instâncias operacionais compostas por representantes apontados pelos membros do Plenário. Trabalho organizado em torno de reuniões periódicas, paralelas e independentes às reuniões do Plenário, com a finalidade de planejar e apontar responsáveis pelas tarefas necessárias ao desenvolvimento dos produtos. A divisão dos GTs foi temática, seguindo a previsão do desenvolvimento dos dois produtos: um relacionado à padronização do atendimento e outro à expansão dos atendimentos oferecidos.

A composição final de cada um dos GTs, seguindo a manifestação de interesse e as designações feitas pelos membros do Plenário, está disposta nos Quadros 2 e 3.

### Quadro 2 - Representantes apontados para compor o Grupo de Trabalho 1 (padronização do atendimento) do Comitê

Órgão	Titular	Suplente
Conselho Superior da Defensoria Pública	Surrailly Fernandes Youssef	-
Ouvidoria-Geral	Adriano Alves dos Reis Santos	Aline de Santana Ribeiro
Assessoria Cível	Davi Quintanilha Failde de Azevedo	Mathias Vaiano Glens
Assessoria da Qualidade de Atendimento	Camila Tiemi Miura	-
Núcleo Especializado de Cidadania e Direitos Humanos	Fernanda Penteado Balera	Cecilia Nascimento Ferreira
Núcleo Especializado de Infância e Juventude	Katia Cilene Oliveira Giraldi	Ligia Mafei Guidi
Núcleo Especializado de Promoção e Defesa do Direito das Mulheres	Tatiana Bias Fortes	Fernanda Costa Hueso
Divisão de Atendimento Inicial Criminal (DAIC)	Fernanda Caccavali Macedo	Karina Carvalho de Mendonça
Divisão de Atendimento Inicial Especializado ao Público (DAIEP)	Ustani Medrado	-
Movimento Nacional de Luta e Defesa da População em Situação de Rua	Laura Dias	-

Elaboração própria.

### Quadro 3 - Representantes apontados para compor o Grupo de Trabalho 2 (expansão do atendimento) do Comitê

Órgão	Titular	Suplente
Primeira Subdefensoria Pública-Geral	Fernanda Seara Contente	Vivian Monsef de Castro
Segunda Subdefensoria Pública-Geral	João Belem	Yago de Menezes Oliveira
Conselho Superior da Defensoria Pública	Surrailly Fernandes Youssef	-
Corregedoria-Geral	Carolina de Melo Teubl Gagliato	-
Assessoria Cível	Davi Quintanilha Failde de Azevedo	Camila Cristina dos Santos
Núcleo Especializado de Cidadania e Direitos Humanos	Fernanda Penteado Balera	Cecilia Nascimento Ferreira
Núcleo Especializado de Infância e Juventude	Katia Cilene Oliveira Giraldi	Ligia Mafei Guidi

Secretaria de Acesso à Justiça do Ministério da Justiça	Bárbara Santos	Nataly Marcolino
Ouvidoria-Geral	Adriano Alves dos Reis Santos	Aline de Santana Ribeiro
Movimento Nacional de Luta e Defesa da População em Situação de Rua	Laura Dias	-

Elaboração própria.

A coordenação dos trabalhos no Plenário foi de responsabilidade da Chefia de Gabinete da Defensoria Pública-Geral, e a função de secretaria ficou a cargo da Assessoria Cível, responsável também pela coordenação dos trabalhos no âmbito dos GTs.

Além destes dois espaços institucionais, no âmbito dos quais foram realizados a maior parte dos trabalhos do Comitê, o Produto 1b, relacionado à esquematização de novos fluxos e orientações para o atendimento especializado à população em situação de rua, foi desenvolvido ao longo de duas oficinas participativas de *design thinking*, realizadas nos dias 21 e 22 de outubro, organizadas e facilitadas com o apoio do Laboratório de Inovação do Tribunal Regional Federal da 3ª Região.

Participaram das oficinas um total de 31 pessoas, sendo 10 representantes da sociedade civil, indicados por membros do Plenário, 14 representantes da Defensoria apontados pelo Plenário e 7 defensores/as inscritos/as a partir do Ato da Defensoria Pública-Geral do Estado de 09 de outubro de 2024:

#### Quadro 4 – Participantes das oficinas de esquematização de fluxos (21 e 22 de outubro de 2024)

Nome	Entidade	Cargo
Mariana Coelho	Clínica Luiz Gama	-
Alan Silva	Sefras	-
Alderon Costa	Rede Rua	-
Kelseny Medeiros Pinho	Fórum da Cidade em Defesa da População em Situação de Rua de São Paulo	-
Darcy Costa	Movimento Estadual da População em Situação de Rua	-
Paulo Desigant	Centro Gaspar Garcia	-
Maria Helena Silvera	Centro Gaspar Garcia	-
Rene Ivo Gonçalves	Centro Gaspar Garcia	-
Wagner Souza dos Santo	Movimento Nacional da População em Situação de Rua	-
Antonia Nascimento	Frente de Luta por Moradia	-
Fernanda Balera	DPE (NECDH)	Defensora Pública
Wilherson Luiz	DPE (NECDH)	Agente de Defensoria
Cecília Nascimento Ferreira	DPE (NECDH)	Defensora Pública
Davi Q. F. de Azevedo	DPE (Assessoria Cível)	Defensor Público
Fernanda Caccavali	DPE (Atendimento Inicial Criminal)	Defensora Pública
Fernanda Seara Contente	DPE (1ª Subdefensoria)	Defensora Pública
Kátia Giraldi	DPE (NEIJ)	Defensora Pública
Ustani Medrado	DPE (DAIEP)	Oficiala de Defensoria
Jorgina Maciel da Silva	DPE (DAIEP)	Oficiala de Defensoria
Iara Mouradian Pedo	DPE (NECDH)	Agente de Defensoria
Marina Mello Henriques	DPE (Ouvidoria)	Assistente Técnica
Surrailly Yousseff	DPE (Conselho-Superior)	Defensora Pública
Mathias Vaiano Glens	DPE (GAI)	Agente de Defensoria



Camila Cristina dos Santos	DPE (GAI)	Agente de Defensoria
Carolina Guimarães Rezende	DPE (Unidade Itaquera)	Defensora Pública
Bruna de Cássia Teixeira Werneck	DPE (Unidade Itaquera)	Defensora Pública
Victor Luiz Oliveira da Paz	DPE (Unidade Guarujá)	Defensor Público
Angelo de Camargo Dalben	DPE (Unidade Araçatuba)	Defensor Público
Tatiana Semensatto de Lima Costa	DPE (Unidade Osasco)	Defensora Pública
Rafael Galati Sabio	DPE (Unidade Santo André)	Defensor Público
Mario Thiago Moreira	DPE (Unidade Osasco)	Defensor Público

Elaboração própria.

## **Cronograma**

O Comitê tinha previsão original de 3 meses de duração, com possibilidade de prorrogação por igual período, medida adotada em dezembro de 2024. Considerando apenas o período em que o Comitê esteve em atividade, do dia 25 de setembro de 2024 a 14 de fevereiro de 2025, quando ocorreram, respectivamente, a primeira e última reuniões do Plenário, totalizaram-se 143 dias de trabalhos e 14 reuniões/atividades:

## **Quadro 5 - Calendário de atividades realizadas pelo Comitê de Atendimento à População em Situação de Rua**

Instância	Set/24	Out/24	Nov/24	Dez/24	Jan/25	Fev/25
Plenário	1ª Reunião 25/09	2ª Reunião 23/10	3ª Reunião 21/11	4ª Reunião 13/12	-	5ª Reunião 14/02
GT 1	-	1ª Reunião 09/10	2ª Reunião 06/11	3ª Reunião 03/12	4ª Reunião 28/01	-
GT 2	-	1ª Reunião 10/10	2ª Reunião 07/11	3ª Reunião 09/12	4ª Reunião 29/01	-
Oficinas TRF-3	-	21/10 e 22/10	-	-	-	-

Elaboração própria.



# Resultados

## **Produto 1a: Sistematização de fluxos atuais e diagnóstico de problemas e lacunas**

O desenvolvimento do produto 1a envolveu duas etapas principais: (i) levantamento de materiais produzidos previamente para buscar informações sobre os fluxos adotados previamente e potenciais acúmulos sobre eles, e; (ii) realização de pesquisa entre os Centros de Atendimento Multidisciplinar das Unidades da Defensoria para levantar informações adicionais e atualizadas sobre os fluxos adotados em cada contexto.

A etapa (i), de levantamento de materiais prévios, envolveu a revisão de materiais compartilhados por outras Unidades, incluindo um Guia de Atendimento de Pessoas em Situação de Rua elaborado pelo Núcleo Especializado de Cidadania e Direitos Humanos, um fluxo de atendimento consolidado pela Divisão de Atendimento Inicial ao Público, bem como os relatórios parciais e final do Projeto Ouvidoria Itinerante Pop Rua, desenvolvidos pela Ouvidoria-Geral. Todos os materiais foram compilados em biblioteca própria no Sharepoint do Comitê, e foram utilizados como subsídio para elaboração do questionário de pesquisa circulado entre os CAMs e das perguntas norteadoras utilizadas nas oficinas (ver seção correspondente).

Foi realizado também um inventariamento das normas que regulamentam a atividade na Defensoria Pública para identificar de que forma o atendimento está organizado normativamente na instituição, conforme disposto no Quadro 6.

### **Quadro 6 - Normatização da atividade especial de atendimento à população em situação de rua na DPE-SP, out 2024**

<b>Unidade</b>	<b>Periodicidade</b>	<b>Horário</b>	<b>Equipe (por plantão)</b>	<b>Vagas previstas</b>	<b>Inscritos</b>	<b>Período de designação</b>
Central	4 plantões semanais	8h-12h	1 defensor/a CAM (não especifica quantidade ou qualificação)	12	13	6 meses
Itaquera	N/D	8h-12h	1 defensor/a CAM (não especifica quantidade ou qualificação)	N/D	19	N/D
Santo Amaro	N/D	8h-12h	1 defensor/a CAM (não especifica quantidade ou qualificação)	N/D	7	N/D
São Miguel Paulista	N/D	8h-12h	1 defensor/a CAM (não especifica quantidade ou qualificação)	N/D	8	N/D
Carapicuíba	N/D	8h-12h	1 defensor/a CAM (não especifica quantidade ou qualificação)	N/D	7	N/D
Diadema	N/D	8h-12h	1 defensor/a CAM (não especifica quantidade ou qualificação)	N/D	5	N/D
Itaquaquecetuba	N/D	8h-12h	1 defensor/a CAM (não especifica quantidade ou qualificação)	N/D	4	N/D



Mauá	N/D	8h-12h	1 defensor/a CAM (não especifica quantidade ou qualificação)	N/D	8	N/D
Araçatuba	1 plantão quinzenal	8h-11h	1 defensor/a	1	1	6 meses
Avaré	1 plantão quinzenal	8h-11h	1 defensor/a	1	1	6 meses
Bauru	1 plantão quinzenal	8h-11h	1 defensor/a	1	1	6 meses
Campinas/Vila Mimosa	1 plantão quinzenal	9h-12h	1 defensor/a	2	4	6 meses
Limeira	1 plantão quinzenal	8h-11h	1 defensor/a	1	1	6 meses
Marília	1 plantão quinzenal	8h-11h	1 defensor/a	1	1	6 meses

Fonte: Diário Oficial do Estado de São Paulo. Elaboração própria.

Os resultados do levantamento normativo foram mobilizados em mais profundidade para desenvolvimento do produto 1c, mas foram considerados para fins de reformulação dos fluxos no limite em que houvesse disposições sobre a forma como devem ser recebidas e encaminhadas internamente as demandas de atendimento. Quanto a isso, constatou-se que os atos eram demasiadamente vagos quanto à obrigatoriedade de realização de atendimentos itinerantes, limitando potencialmente o recebimento de demandas através da rede e, de forma mais generalizada, quanto às obrigações incumbidas a cada Defensor/a inscrito/a na atividade, deixando lacunas em relação à divisão interna de responsabilidades e competências pelo acompanhamento dos casos e às formas de encaminhamento externo e interno das demandas.

Além das atividades de levantamento documental, foram compilados dados quantitativos de diversas fontes para dimensionar o atendimento atualmente prestado pela instituição em diferentes modalidades, incluindo atendimentos de rotina registrados no sistema DOL, atendimentos itinerantes e atendimentos realizados em mutirões organizados pela Defensoria ou por outros órgãos do sistema de justiça.



**Tabela 1 – Atendimentos sinalizados no DOL como sendo relacionados a assistido/a em situação de rua, 2019-2024 (até julho)**

Ano	Atendimentos
2019	845
2020	2.074
2021	4.188
2022	6.838
2023	5.596
2024 (até 18/07)	2.253

Fonte: DOL

A partir dos dados de atendimentos cadastrados no DOL, foi possível verificar uma tendência exponencial de crescimento entre 2019 e 2022. A partir de 2023, verificou-se uma leve tendência de queda, confirmada nos dados parciais de 2024. Estes números, apesar de provavelmente subdimensionados, já que nem todos os atendimentos são devidamente registrados ou sinalizados apropriadamente no DOL, indicam uma forte correlação entre o aumento de pessoas em situação de rua registradas no Estado de São Paulo (MDHC, 2023) e o volume de demandas desta população que chegam à Defensoria.

Apesar de ser uma correlação autoevidente, a magnitude da interdependência quantitativa e temporal entre a situação socioeconômica do país/região/Estado e as demandas encaminhadas à Defensoria escancara a necessidade de fortalecimento e aprimoramento dos atendimentos prestados pelo órgão e da preparação das Unidades para adaptar-se a rápidas variações no volume e perfil das demandas.

Além dos atendimentos realizados como parte das atividades de rotina da DPE, desde 2023 são também prestados atendimentos em mutirões periódicos organizados pelo Tribunal Regional Federal da 3ª Região (“Pop Rua Jud”), no qual diversos serviços e órgãos são convocados a prestar atendimentos concentrados em locais estratégicos durante alguns dias. A demanda absorvida apenas nestes eventos acaba por representar um volume muito expressivo de atendimentos, cf. Tabela 2, o que reforça a necessidade de aumentar o contingente de pessoas qualificadas e treinadas para participar e aumentar a resolutividade de casos nestes eventos, bem como para garantir sua continuidade.

**Tabela 2 – Atendimentos realizados pela DPE em mutirões Pop Rua Jud ao longo de 2023**

Local	Atendimentos
Campinas	121
Fernandópolis	141
Guarulhos	84
Jaras	55
Santo André	91
São Paulo	785
Osasco	115
Ribeirão Preto	155
Santos	156
Sorocaba	56
Total	<b>1.759</b>

Fonte: NECDH.



A etapa (ii), de realização de pesquisa entre os CAMs, foi executada por meio da circulação, por e-mail, de um questionário de pesquisa entre os dias 11 e 15 de outubro de 2024 a todas as Unidades com Centros de Atendimento Multidisciplinar atuantes. No total, responderam à pesquisa 38 Unidades, incluindo 7 das 14 Unidades nas quais a atividade especializada está normatizada.

Um primeiro resultado a ser destacado é o fato de que os/as agentes de 8 Unidades relataram ter atendimento especializado à PSR sem, contudo, que a atividade fosse normatizada. Uma hipótese para explicar este dado está relacionada ao fato de que, ao longo das respostas ao questionário, foi possível perceber que, mesmo que a atividade de atendimento à PSR esteja normatizada ainda em poucas Unidades, há um movimento mais amplo de adaptar práticas diferenciadas de agendamento, acolhimento e atendimento para recepcionar as necessidades especiais desta população.

Ilustra eloquentemente esta constatação o dado de que, das 38 Unidades respondentes, 31 (82%) relataram realizar o atendimento a demandas espontâneas da PSR em formato de portas abertas, refletindo uma flexibilização das regras de agendamento para acomodar as necessidades especiais desta população, independentemente da existência de atividade especializada. No mesmo sentido, 27 (69%) dos/as agentes respondentes relataram adotar dispensa da avaliação financeira destes usuários, reforçando a ideia de flexibilização dos protocolos para devido acolhimento das demandas desta população.

Quanto às formas de recebimento das demandas e realização do atendimento propriamente dito, as repostas foram variadas, mas podem ser classificadas em três principais modelos: (i) recebimento de demandas espontâneas (por iniciativa do usuário ou encaminhamentos pela rede) sem diferenciação de fluxos de atendimento em relação aos atendimentos dos/as demais usuários/as; (ii) recebimento de demandas espontâneas, com posterior diferenciação de fluxos (e.g., pela flexibilização de regras de agendamento, avaliação econômica e/ou triagem), ou; (iii) recebimento de demandas por demanda espontânea ou busca ativa, com diferenciação de fluxos desde o recebimento.

Sob o modelo (i) estão as Unidades que recebem demandas PSR mas não diferenciam o atendimento ou encaminhamento prestado a partir disso, como foi relatado pelas Unidades Tatuapé, CMB, Rio Claro, Ribeirão Preto, Nossa Senhora do Ó, Mogi das Cruzes e Tupã. Sob o modelo (ii) estão as Unidades que, apesar de não terem rotinas de busca ativa, adotam algumas medidas de acesso facilitado, dentre as quais as mais comumente relatadas foram o recebimento de demandas espontâneas sem necessidade de agendamento prévio, a dispensa de avaliação financeira e a existência de canais diretos de articulação com a rede para recebimento de demandas. Este tipo de modelo foi relatado pelas Unidades Presidente Prudente, Franca, Regional Criminal/Atendimento Inicial Criminal, Jundiaí, Caraguatatuba, Santana, Guarujá, Itaquaquetuba, Jacareí, Regional Central e São José dos Campos. Por fim, sob o modelo (iii) estão as Unidades que, além de adotarem fluxos diferenciados na recepção e encaminhamento interno dos casos, realizam algum tipo de busca ativa das demandas, geralmente por meio de atendimentos presenciais realizados fora da Unidade em equipamentos da rede socioassistencial. Modelo similar foi relatado pelas Unidades Santo Amaro, Diadema, Sorocaba, Carapicuíba, Limeira, Marília, Registro, Lapa, Araçatuba, Itapeerica da Serra, São José do Rio Preto, Bauru, Campinas, Vila Mimosa, Atendimento Inicial Especializado ao Público e Infância e Juventude.

Em relação à forma de encaminhamento das demandas, 28 dos/as agentes responderam que o CAM de sua respectiva Unidade participa diretamente do atendimento à PSR, reforçando a ideia de que

grande parte das Unidades consultadas adotam algum tipo de encaminhamento especializado, independentemente de contar com atividade especializada. A maior parte dos relatos explicita uma valorização do atendimento multidisciplinar dos casos atendidos, especialmente por meio da articulação com a rede socioassistencial para absorção das demandas. Em alguns casos, como em Marília, os relatos mencionam também a existência de convênios com os respectivos municípios para viabilizar o atendimento em sintonia com a rede, ou, no caso de Caraguatatuba, uma pretensão explícita de estabelecer estes tipos de convênio.

O Quadro 7 traz uma sistematização dos fluxos relatados.

### Quadro 7 – Fluxo de atendimento à população em situação de rua segundo relatado pelo CAM das Unidades (2024)

Unidade	Fluxo relatado	Sistematização
<b>Presidente Prudente</b>	Os assistidos são recebidos via porta de entrada, por demanda espontânea, ou agendados via solicitação da Rede de Serviços.	Portas abertas ou agendamento > cadastro > atendimento jurídico e atendimento CAM.
<b>Santo Amaro</b>	PORTA ABERTA DE SEGUNDA A SEXTA. fazemos atendimento nas unidades de acolhimento com a periodicidade de 3 a 4 meses.	Portas abertas e atendimento em unidades de acolhimento com intervalo de 3/4 meses.
<b>Tatuapé</b>	Não tem. Os casos que chegam são encaminhados ao CAM	Encaminhamento ao CAM
<b>Lapa</b>	Encaminhamento ao CAM para articulação com a rede	Encaminhamento ao CAM
<b>Casa da Mulher Brasileira</b>	Não há atendimento especializado. O atendimento na CMB é de portas abertas, para qualquer mulher. Eventualmente algumas estão em situação de rua e são atendidas da mesma forma que as demais, com a mesma atenção, mas tendo-se em conta a sua situação de maior vulnerabilidade. É comum elas quererem trocar de abrigo ou reclamar dos serviços. Muitas vezes encaminhamos para o atendimento do Pop Rua da triagem ou para a ala psicossocial da CMB.	Portas abertas
<b>Franca</b>	Articulação direta com a rede de serviços para realização durante a triagem presencial.	Encaminhamento ao CAM
<b>Regional Criminal + AIC</b>	As pessoas em situação de rua não necessitam de agendamento para receber atendimento, podendo comparecer à sede da Regional a partir das 13 horas.	Portas abertas
<b>Jundiaí</b>	Não existe um atendimento especializado, mas sim, um acesso à população de rua mais fácil e humanizado.	Portas abertas
<b>Rio Claro</b>	Atendimento inicial/acolhimento realizado pelos oficiais de Defensoria; encaminhamento ao atendimento jurídico e, posteriormente, ao CAM. Em caso de necessidade (pessoas que apresentem discurso delirante ou de difícil compreensão), o CAM pode ser acionado para auxílio no atendimento aos usuários desde o atendimento inicial.	Encaminhamento ao CAM
<b>Caraguatatuba</b>	Centro Pop agenda atendimento para o usuário, eventualmente garante transporte deste até a unidade e aciona o CAM quando de situação mais complexas.	Agendamento via CentroPop. Quando necessário, encaminha ao CAM.
<b>Ribeirão Preto</b>	Na Unidade Ribeirão Preto não temos um fluxo de atendimento especializado Pop Rua. Os/as usuários/as em situação de rua são atendidos/as no fluxo regular dos atendimentos da Unidade, em suas diferentes áreas (cível, família, VEC e criminal), tanto por agendamentos (geralmente articulados via CAM com os serviços especializados da rede - casas de passagens, acolhimentos institucionais) como por demanda espontânea, quando comparecem diretamente na Unidade. Sempre que verificada a necessidade, o CAM é acionado e realiza as intervenções pertinentes.	Portas abertas e agendamento. Quando necessário, o CAM é acionado

<b>Diadema</b>	Diariamente, das 8h às 15h (horário de atendimento do CAM). Após esse horário, é realizado agendamento pelos/as Oficiais/las/ estagiários/as de adm. para os dias subsequentes.	Portas abertas e agendamento
<b>São José do Rio Preto</b>	Não há um fluxo especializado, mas as pessoas em situação de rua não são submetidas à avaliação financeira e o CAM é acionado.	Dispensa da avaliação financeira e encaminhamento para o CAM
<b>Sorocaba</b>	Abordagem Social, Centro de Triagem, CREAS Pop, SOS (Casa Abrigo)	Abordagem social> triagem> CREAS Pop> SOS (Casa Abrigo)
<b>Carapicuíba</b>	Unidade mantém uma parceria com o Centro Pop de Carapicuíba, facilitada por meio de um grupo de WhatsApp que inclui o CAM e as técnicas do serviço. Quando um usuário necessita de atendimento, buscamos agendar para a mesma semana, ou, em alguns casos, no próprio dia. Isso se deve à observação de que muitos desses usuários enfrentam maiores dificuldades de organização e, frequentemente, não comparecem a agendamentos feitos com grande antecedência. Os casos atendidos são discutidos com o defensor plantonista, e, quando necessário, um retorno jurídico é agendado com a banca de processos quando existente, consultamos defensores, articulamos atendimento conjunto com técnicos do CREAS Pop. Além disso, quando uma pessoa em situação de rua aparece na Unidade sem agendamento, os oficiais nos informam, e fazemos o possível para atendê-la prontamente.	Portas abertas e agendamento. Atendimento do CAM e discussão do caso com o defensor plantonista
<b>Nossa Senhora do Ó</b>	A demanda inicia pelo jurídico, mas quando identifica-se que não há demanda judicial é encaminhamento para acolhimento CAM, que após escuta realiza intervenções junto à família e à rede de serviços.	Atendimento jurídico e, se necessário, encaminhamento ao CAM
<b>Limeira</b>	O defensor designado faz atendimentos duas vezes ao mês no Centro PoP e na unidade de acolhimento "Casa de Convivência". Na unidade, são poucos casos encaminhados ao CAM, mas geralmente ocorre prévia discussão prévia do caso para avaliar a atuação na demanda.	Atendimento jurídico no CentroPoP Rua e na unidade de acolhimento. Eventuais demandas que apareçam na unidade da DPE são analisadas em conjunto com jurídico e CAM
<b>Santana</b>	Ainda não existe um fluxo especializado, quando aparece a demanda de pessoa em situação de rua e é necessário o atendimento do CAM, o (a) usuário (a) pode ser atendido na mesma data ou agendado outro dia	Portas abertas e agendamento. Quando necessário, o CAM é acionado
<b>Guarujá</b>	Escuta, cadastro, direcionamento para atendimento: Se houver demanda jurídica e for possível já haver atendimento no dia, a pessoa é encaminhada para o atendimento jurídico ou agendada para a data mais próxima, caso não possa ser atendida no mesmo horário. O CAM geralmente é acionado para possível apoio em relação aos serviços da rede. Caso não tenha demanda necessariamente jurídica, o CAM geralmente é acionado também para possível apoio em relação ao atendimento ou encaminhamentos aos serviços da rede, se houver necessidade.	Portas abertas> triagem> atendimento jurídico, se o caso> se necessário, encaminhamento ao CAM
<b>Itaquaquecetuba</b>	O atendimento às pessoas em situação de rua é prioritário na unidade, os administrativos fazem o cadastro no DOL e encaminham para o CAM, na grande maioria as demandas são jurídicas, o caso é discutido com o defensor de plantão e as providências são tomadas.	Portas abertas> triagem > atendimento CAM com discussão do caso com o defensor plantonista
<b>Araçatuba</b>	A busca espontânea da população em situação de rua na unidade, nos casos em que a dupla está em atendimento presencial, já é realizada, mesmo sem agendamento, considerando a especificidade. Há também atendimento do defensor público na unidade do Centro POP. Os casos são agendados, em muitos momentos, pela própria equipe do Centro POP.	Portas abertas e agendamento

<b>Bauru</b>	Além do atendimento PopRua no Centro POP, realizado por defensor ou defensora designado; as pessoas que procuram a Defensoria são tratadas com prioridade. Durante o horário de funcionamento da unidade, ao receber essa população, os/as oficiais de atendimento identificam possíveis demandas e dão os encaminhamentos necessários, como por exemplo: encaixe ou agendamento de atendimento jurídico, discussão de caso com defensor, acionamento ao CAM, dentre outros.	Caso necessário, encaminhamento ao CAM
<b>Mogi das Cruzes</b>	Não tem fluxo para esse tipo de atendimento, pois entra como um atendimento normal.	Fluxo de atendimento comum
<b>Tupã</b>	Conforme mencionado, na Unidade de Tupã não existe o Atendimento Especializado PopRua. Atualmente, o fluxo acontece da seguinte forma: chegada do/a usuário/a na triagem; acolhimento inicial; avaliação financeira (se falta alguma documentação, o pessoal da triagem orienta os/as usuários/as como providenciá-la); análise do caso pelo/a defensor/a plantonista; a maioria dos casos são encaminhados pelos/as defensores/as ao CAM, para acolhimento, atendimento, estudo das particularidades e singularidades de cada usuário/a, para articulação e discussão com a rede e construção dos possíveis encaminhamentos.	Portas abertas> triagem> avaliação financeira> atendimento jurídico> se necessário, encaminhamento ao CAM
<b>Divisão de Atendimento Inicial Especializado ao Público</b>	Desde o retorno após a pandemia, o atendimento passou a ser realizado apenas com agendamentos, com alguns atendimentos encaminhados pela triagem ao identificar pessoa em situação de rua e outros espontâneos (a depender da urgência, avaliação e autorização do/a defensor/a público/a plantonista). O agendamento se dá por meio do 0800-7734340 ou pela DEFI (no site da DPE) ou ainda pelo e-mail específico "poprua" da DPE, em que profissionais da rede solicitam o agendamento, descrevendo a demanda. É, ainda, possível solicitar o agendamento na recepção, por meio de preenchimento de formulário. A equipe PopRua conta com duas oficiais (uma no presencial e outra no remoto - nos parece insuficiente para a demanda de administrar a fila de atendimentos, com a demanda espontânea que chega intensa na recepção, somado às dúvidas dos/as estagiários/as de Direito e de defensor/a no presencial, agendamentos de retorno, além dos e-mails e telefonemas constantes); quatro estagiários/as de graduação em Direito; duas estagiárias/os de Pós-graduação em Direito; dupla CAM específica para o PopRua a partir de junho de 2022 e quatro estagiárias no CAM; e um/a defensor/a público/a plantonista. Ainda não há coordenação específica para o PopRua, ficando o/a coordenador/a da DAIEP exercendo ambas. Além desta organização para o atendimento presencial, um/a dos/as estagiários/as de Direito fica para atendimento remoto que chega pelo chat do teleatendimento. Uma vez por mês, ainda é realizado atendimento itinerante, organizado pelo NCDH, conforme resposta à pergunta nº 8.	Agendamento e portas abertas (com avaliação do caso e da urgência), atendimento PopRua especializado incluindo o CAM
<b>Jacaré</b>	Não há um fluxo formalizado, porém a população em situação de rua é atendida sem agendamento, de portas abertas, o CAM é acionado em todas as situações que se referem à política para poprua com intuito de articulação com a rede, discussão com o defensor da fazenda e envio dos respectivos ofícios.	Portas abertas, atendimento jurídico e do CAM
<b>Regional Central</b>	Apesar de não haver atendimento especializado, a Regional atende a população em situação de rua que procura as unidades atendidas pela regional	Portas abertas
<b>São José dos Campos</b>	Na unidade local, se assistida/o comparece presencialmente no período de atendimento da triagem, ele já é direcionado para o atendimento jurídico para que seja avaliada sua demanda. Caso haja demanda psicossocial, o CAM é acionado para o devido suporte.	Portas abertas com atendimento jurídico e, se necessário, encaminhamento ao CAM

Fonte: pesquisa realizada com CAMs das Unidades em outubro de 2024. Elaboração própria.



Conclusivamente, os resultados da pesquisa reforçaram algumas das percepções e pressupostos que basearam a própria implementação do Comitê, especialmente por revelar a variedade de esquemas de atendimento adotados em diferentes Unidades, sem critérios para padronização. Este resultado presumivelmente deriva dos esforços voluntários envidados por muitas das equipes para desenvolver e adaptar seus próprios fluxos, independentemente da existência de atividade especializada na Unidade, para garantir que as demandas especiais desta população sejam absorvidas na maior e melhor medida possível. Apesar deste esforço, contudo, é notável que um maior suporte e apoio às Unidades poderia significar atendimentos mais organizados, informados e resolutivos.

### **Produto 1b: Esquematização de fluxos padronizados, diferenciados de acordo com os tipos de atendimento, contextos e territórios**

A variação nos formatos e metodologias de atendimento constatada ao longo da etapa de diagnóstico reforçou a necessidade de concentração de esforços para desenvolvimento de recomendações e fluxos padronizados para orientar a atividade especializada de atendimento à população em situação de rua na Defensoria Pública.

Esforços neste sentido já tinham sido desenvolvidos previamente, com destaque para materiais de orientação desenvolvidos pelo Núcleo Especializado de Cidadania e Direitos Humanos (NECDH) e recomendações desenvolvidas coletivamente e compiladas por meio do Projeto Ouvidoria Itinerante. Este acúmulo institucional foi aproveitado no âmbito do Comitê para orientar a atividade de esquematização de fluxos proposta no Plano de Trabalho original e desenvolvida com o apoio do Laboratório de Inovação do TRF-3, especialmente para o desenvolvimento das perguntas norteadoras das oficinas:



## Quadro 8 – Perguntas norteadoras das oficinas de padronização de fluxos de atendimento à população em situação de rua na DPE-SP (outubro de 2024)

Bloco temático	Perguntas norteadoras
Formação da persona	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Qual é a definição de “pessoa em situação de rua” a ser adotada pela triagem para decidir pela inclusão do usuário no fluxo diferenciado de atendimento?</li> <li>- Qual o perfil de usuário predominante em cada território? Eventuais diferenças justificam diversificação de fluxos, especialmente considerando a necessidade de garantir acessibilidade nos atendimentos?</li> </ul>
Diretrizes de atendimento	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Quais instrumentos devem ser mobilizados no atendimento (formulários, planilhas de controle, etc.)? Quais dados são de interesse da instituição, e por quê?</li> <li>- Qual a composição ideal de equipe para cada tipo de atendimento (quantidade e qualificação dos profissionais envolvidos)? Qual o papel de cada profissional envolvido no atendimento?</li> <li>- Qual é o espaço ideal para a realização de cada tipo de atendimento, considerando a equipe, o perfil dos usuários e a necessidade de garantir acessibilidade nos atendimentos?</li> <li>- Qual é o tempo médio estimado por atendimento, considerando natureza da demanda (cível ou criminal)?</li> <li>- É necessária a elaboração de suporte em modelos e ofícios para subsidiar os atendimentos a serem realizados?</li> <li>- Qual deve ser a formação/capacitação da equipe atuando no atendimento especializado à população em situação de rua?</li> <li>- Quais são as principais orientações e atividades prévias aos atendimentos itinerantes e descentralizados?</li> <li>- Deve existir um atendimento especializado criminal e execução criminal para as pessoas em situação de rua?</li> </ul>
Organização dos fluxos	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Quais são os fluxos já adotados nas unidades que realizam atendimento especializado à população em situação de rua? Quais são os fluxos adotados nos atendimentos itinerantes?</li> <li>- Como organizar (acolhimento, triagem, ordem de atendimento) cada tipo de atendimento, considerando diferentes contextos? Quais fluxos devem ser facilitados?</li> <li>- Qual o perfil de demandas predominante em cada território? Eventuais diferenças justificam diversificação de fluxos?</li> </ul>

Fonte: elaboração própria.

Conforme o disposto no Quadro, a partir das evidências levantadas e o esforço de elaboração de perguntas norteadoras, identificou-se três grandes blocos temáticos que abarcavam os pontos a serem discutidos e definidos na oficina: formação da persona (definição da população-alvo da política de atendimento especializado e suas características); diretrizes de atendimento (regras gerais orientadoras, aplicáveis a quaisquer contextos de atendimento), e; organização de fluxos (regras específicas para organização de atendimentos, variável de acordo com o formato e o contexto considerados).

No primeiro dia de realização da oficina (21 de outubro de 2024), os participantes foram divididos em quatro grupos, sendo um deles dedicado ao bloco de formação da persona, dois dedicados ao de diretrizes de atendimento e um ao de organização de fluxos. No âmbito de cada um destes grupos, as perguntas norteadoras e outros pontos dela derivados foram discutidos e as respostas e ideias principais foram sintetizadas em poucas palavras. No dia seguinte (22 de outubro de 2024), as contribuições de cada grupo foram apresentadas aos demais e foi organizada uma roda de conversa para sintetização dos pontos convergentes e composição a respeito de eventuais divergências.

Os resultados das oficinas estão esquematizados nas figuras a seguir.

### Figura 1 - Caracterização social da persona que busca o atendimento especializado à população em situação de rua no âmbito da DPE-SP

Fonte: oficinas de padronização de fluxos de atendimento à população de rua (DPE-SP, Ilab TRF3).

<b>Aspirações</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• Viver dignamente</li><li>• Reconstruir laços familiares</li><li>• Reconstruir a vida</li><li>• Momentos de alegria</li><li>• Envelhecer com qualidade</li><li>• Acesso à saúde e ao trabalho com qualidade</li></ul>	<b>Necessidades sociais</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• Regularização de documentos</li><li>• Casa/moradia (quartos individuais, possibilidade de morar com a família e com animais)</li><li>• Banheiros públicos suficientes</li><li>• Tratamento médico</li><li>• Acessibilidade e cuidadores</li><li>• Emprego e capacitação</li><li>• Espaços de participação e articulação</li></ul>	<b>Necessidades no atendimento</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• Resposta pronta e eficaz</li><li>• Escuta ativa e qualificada</li><li>• Validação</li><li>• Facilidade de acesso e tramitação</li><li>• Respeito</li></ul>
<b>Grupos sociais</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• Pretas e pardas</li><li>• Pessoas com deficiência</li><li>• LGBTQIAQN+</li><li>• Idosos</li><li>• Crianças e adolescentes</li><li>• Migrantes e refugiados</li><li>• Famílias</li></ul>	<b>Trajatória pessoal</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• Egressos do sistema carcerário</li><li>• Desemprego e/ou trabalho informal</li><li>• Exploração trabalhista</li><li>• Diagnósticos psiquiátricos</li><li>• Uso de drogas</li></ul>	<b>Dores e frustrações</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• Abandono</li><li>• Rompimento de vínculos</li><li>• Solidão</li><li>• Exposição à violência (física, verbal, institucional e psicológica)</li><li>• Preconceito e segregação</li><li>• Descredibilização e subestimação</li><li>• Ingerência na vida pessoal</li><li>• Dificuldade no acesso a serviços</li><li>• Crises de abstinência</li></ul>

### Figura 2 – Diretrizes para a organização de equipes responsáveis pelo atendimento especializado à população em situação de rua no âmbito da DPE-SP

Fonte: oficinas de padronização de fluxos de atendimento à população de rua (DPE-SP, Ilab TRF3).

O tamanho e a composição da equipe devem ser definidos e adaptados de acordo com as particularidades de cada Unidade ou território, utilizando métricas que considerem:

- Volume de demanda na região
- Número e tipos de equipamentos da rede na região
- Recursos humanos disponíveis na Unidade

## Equipe mínima

- 1 defensor/a: atendimento jurídico
- 1 agente CAM: atendimento de demandas sociais e/ou complexas
- 1 oficial/a: agendamento e acolhimento
- Estagiários/as (graduação e pós): agendamento e atendimento assíncrono



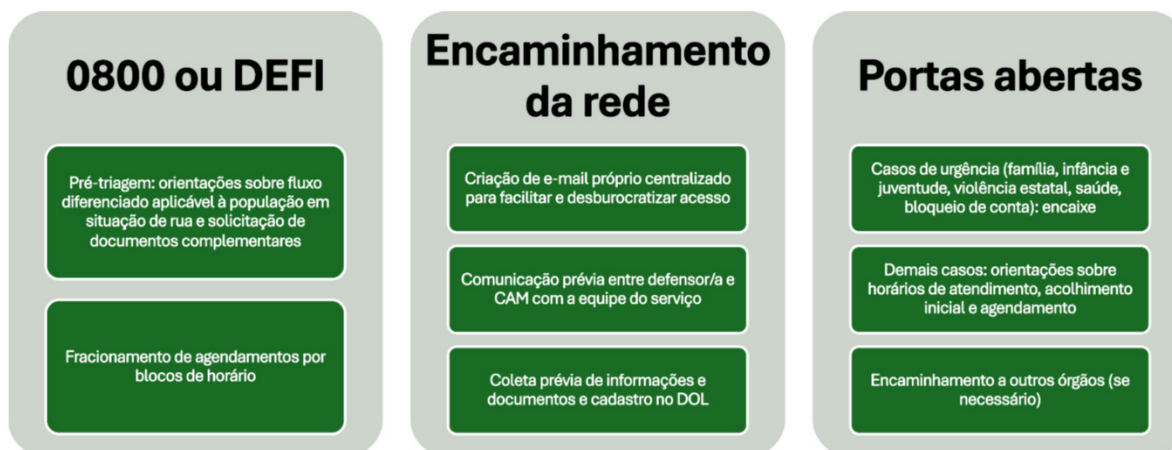
### Figura 3 – Diretrizes para a organização e seleção de espaços adequados para o atendimento especializado à população em situação de rua no âmbito da DPE-SP

Fonte: oficinas de padronização de fluxos de atendimento à população de rua (DPE-SP, Ilab TRF3).



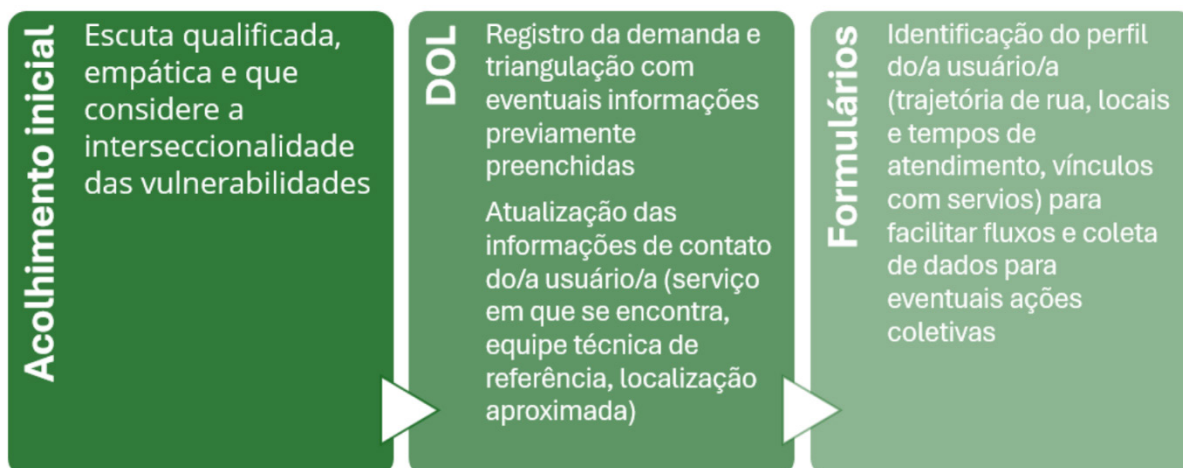
### Figura 4 – Diretrizes para o recebimento de demandas de atendimento especializado à população em situação de rua no âmbito da DPE-SP

Fonte: oficinas de padronização de fluxos de atendimento à população de rua (DPE-SP, Ilab TRF3).



### Figura 5 – Diretrizes para o acolhimento especializado de pessoas em situação de rua que busquem atendimento no âmbito da DPE-SP

Fonte: oficinas de padronização de fluxos de atendimento à população de rua (DPE-SP, Ilab TRF3).





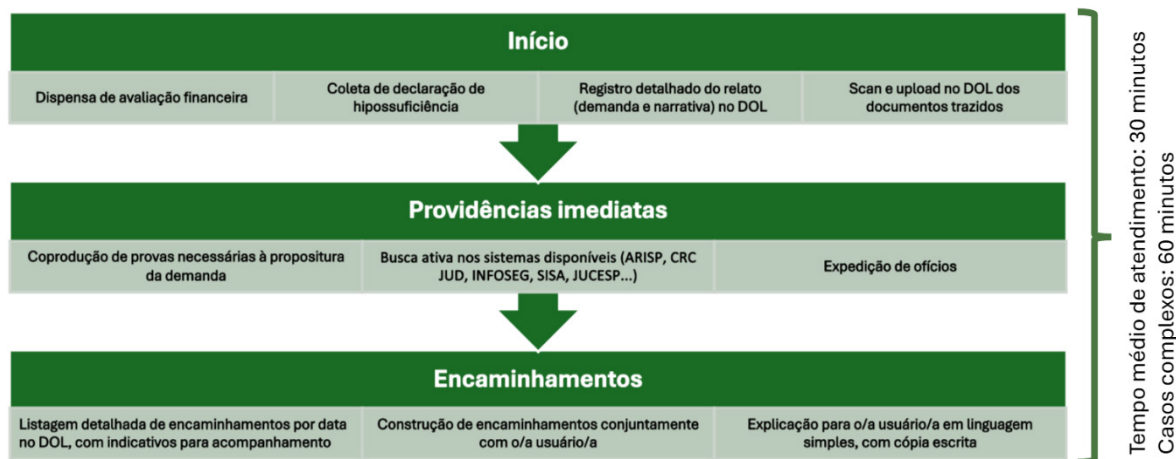
## Figura 6 – Diretrizes para denegação de demandas de atendimento especializado à população em situação de rua no âmbito da DPE-SP

Fonte: oficinas de padronização de fluxos de atendimento à população de rua (DPE-SP, Ilab TRF3).



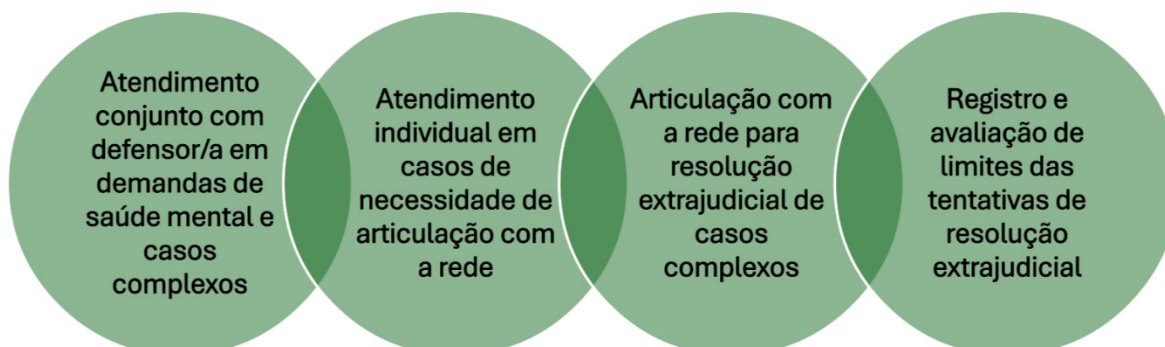
## Figura 7 – Diretrizes para o atendimento jurídico especializado à população em situação de rua no âmbito da DPE-SP

Fonte: oficinas de padronização de fluxos de atendimento à população de rua (DPE-SP, Ilab TRF3).

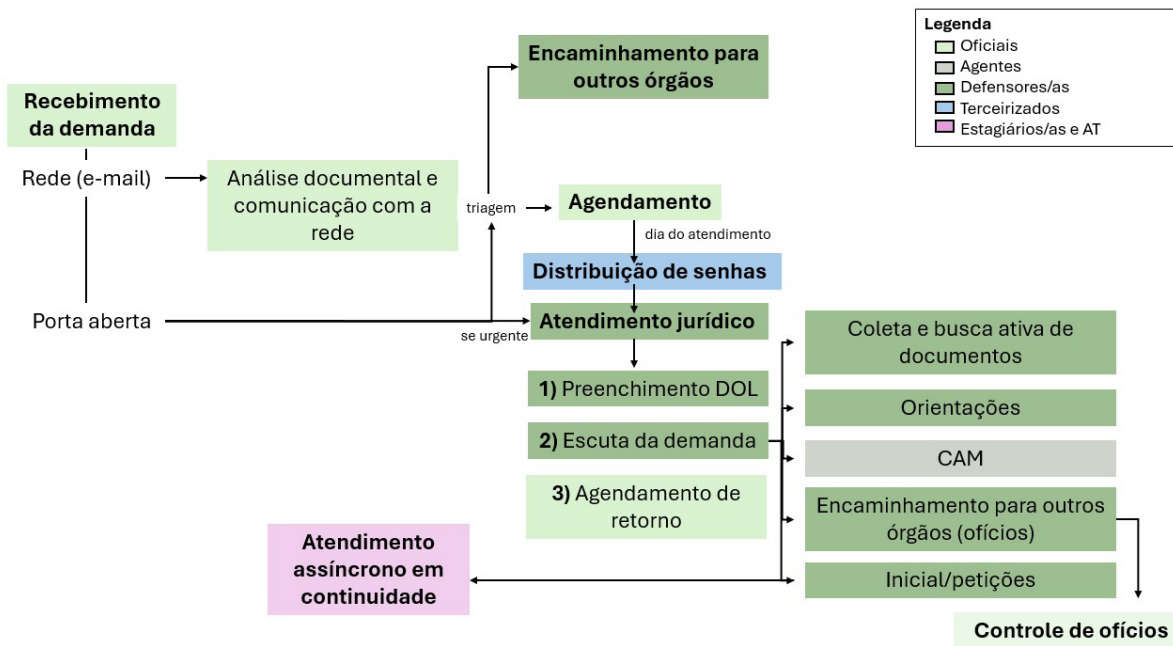


## Figura 8 – Diretrizes para o atendimento multidisciplinar especializado à população em situação de rua no âmbito da DPE-SP

Fonte: oficinas de padronização de fluxos de atendimento à população de rua (DPE-SP, Ilab TRF3).

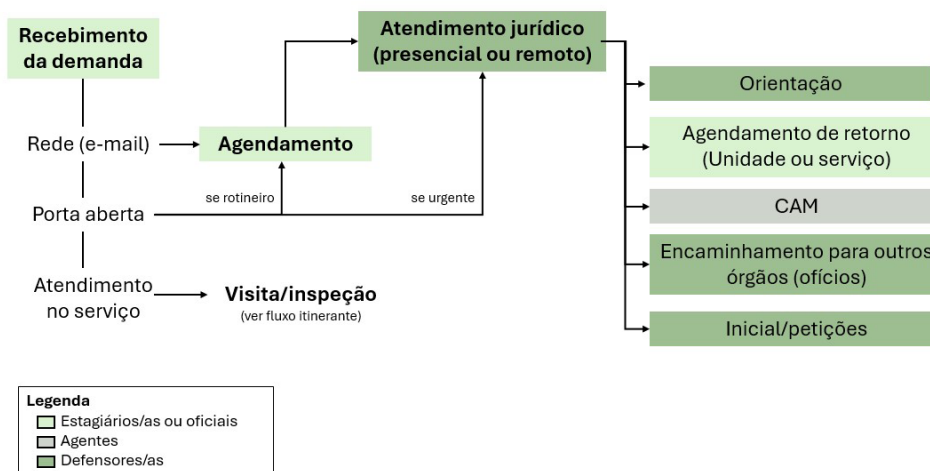


**Figura 9 – Fluxo para o atendimento especializado à população em situação de rua no âmbito da Unidade Central da DPE-SP**



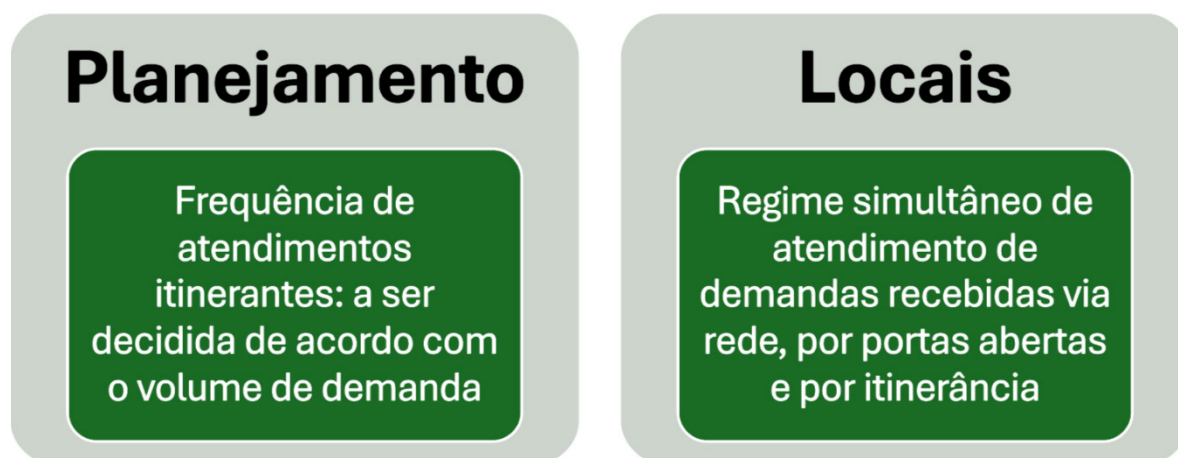
**Figura 10 – Fluxo para o atendimento especializado à população em situação de rua no âmbito das Unidades da Região Metropolitana e Interior da DPE-SP**

Fonte: oficinas de padronização de fluxos de atendimento à população de rua (DPE-SP, Ilab TRF3).



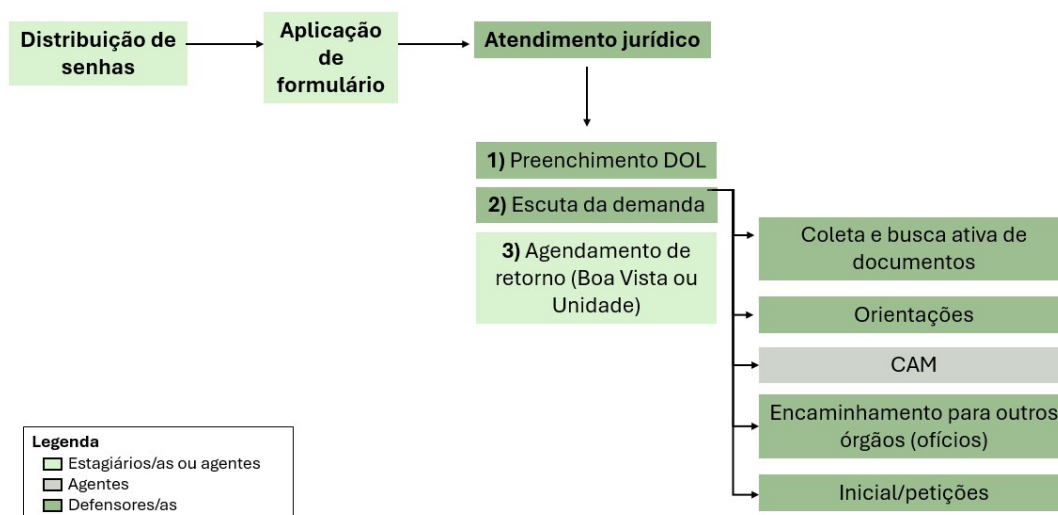
**Figura 11 – Diretrizes para a organização de atendimentos especializados à população em situação de rua - Fluxo para atendimentos itinerantes à população em situação de rua no âmbito das Unidades da Região Metropolitana e Interior da DPE-SP**

Fonte: oficinas de padronização de fluxos de atendimento à população de rua (DPE-SP, Ilab TRF3).



**Figura 12 – Fluxo para atendimentos itinerantes à população em situação de rua no âmbito da DPE-SP**

Fonte: oficinas de padronização de fluxos de atendimento à população de rua (DPE-SP, Ilab TRF3).



## Figura 13 – Diretrizes para a organização de atendimentos itinerantes à população em situação de rua no âmbito da DPE-SP

Fonte: oficinas de padronização de fluxos de atendimento à população de rua (DPE-SP, Ilab TRF3).



Adicionalmente às diretrizes e fluxos desenvolvidos nas oficinas, o Grupo de Apoio Interdisciplinar da Defensoria Pública e a Assessoria de Qualidade desenvolveram um documento de encaminhamentos e diretrizes para orientar o encaminhamento de usuários/as à rede de serviços, detalhado no Anexo II.

Todas as diretrizes e fluxos desenvolvidos devem ser, idealmente, difundidos e adotados em todas as Unidades da Defensoria, meta que será incluída como parte das recomendações do Comitê à Administração Superior (ver “Recomendações Finais”).

Além destes produtos, voltados especialmente à padronização geral do atendimento, ao longo das oficinas também foram elaborados uma série de sugestões de desenvolvimento de novas iniciativas de naturezas diversas para fortalecer e aprimorar a atividade. Tais recomendações, por serem mais específicas do que apenas as diretrizes de atendimento e frequentemente envolverem ações que extrapolam a atividade-fim dos órgãos de execução da DPE-SP, foram organizadas em separado no Quadro a seguir.

### Quadro 9 – Medidas de aprimoramento institucional recomendadas no âmbito das atividades especializadas prestadas pela DPE-SP à população em situação de rua (outubro de 2024)

Objetivo da intervenção	Medidas sugeridas
Garantia de atendimento em todas as Unidades	Fluxo diferenciado de atendimento deve ser adotado em todas as Unidades, independentemente da formalização da atividade pop rua no local
	Todas as Unidades com atividade formalizada devem realizar atendimento criminal (atribuição mista)
Organização e suporte às Unidades	Unidade Central: cargo de Coordenador/a do atendimento pop rua (afastamento total)
	Outras localidades: cargo de Coordenador/a Regional do atendimento pop rua (afastamento parcial)
	Suporte do NECDH em demandas coletivas e na organização de itinerantes



Facilitação do atendimento/atividade-fim	Publicação de manual de atendimento compilando todas as sugestões e diretrizes elaboradas, orientações para encaminhamento de diferentes tipos de demanda, etc.
	Banco de modelos de fácil acesso com peças e ofícios relativos aos temas mais recorrentes
	Disponibilização de modelos dinâmicos (preenchimento automático)
Capacitação de pessoal	Interna: curso de formação continuada via EDEPE
	Interna: atividades de sensibilização e treinamento da equipe (inclusive terceirizados)
	Externa: atividades de formação com a rede de serviços, movimentos sociais e população-alvo
Fortalecimento de equipes	Unidade Central: contratação de pelo menos um AT4 e de 2 estagiários de pós-graduação
	Unidade Infância: contratação de 1 estagiário de pós-graduação
Expansão da atividade	Capital: criação de fluxos de encaminhamento entre Unidade Central e Regional Criminal (criminal como “segundo atendimento”)
	Capital: criação de porta de entrada na Regional Criminal com atendimento especializado cível/criminal (atribuição mista)
Aprimoramento da inteligência institucional	Interface com Municípios para obter dados sobre a população-alvo na região considerada
	Campo no DOL para sinalização de caso pop rua
	Criação e aplicação em todos os atendimentos de formulário para coleta de dados sobre perfil e principais demandas
Articulação interinstitucional	Criação e aplicação nos atendimentos cabíveis de formulário para denúncias sobre equipamentos e violência institucional
	Estabelecimento de convênios e parcerias com outros órgãos envolvidos no atendimento (ex. DPU) para facilitar e padronizar encaminhamentos
Aprimorar comunicação	Reformulação do material informativo e de divulgação e disponibilização nos equipamentos da rede
	Parcerias com entidades especializadas, movimentos sociais, etc. para divulgação do atendimento especializado
	Divulgação prévia de calendário de itinerância

Fonte: oficinas de padronização de fluxos de atendimento à população de rua (DPE-SP, Ilab TRF3).

Assim como no caso dos fluxos e diretrizes, a implementação das medidas sugeridas faz parte das recomendações finais do Comitê à Administração Superior (ver “Recomendações Finais”).

### **Produto 1c: Proposta de atos normativos para padronização das atividades**

A atividade especializada de atendimento à população em situação de rua é atualmente normatizada por meio de atos gerais aplicáveis a cada uma das Unidades (no caso da Capital e das Unidades da Região Metropolitana, na forma do Ato nº 8 da Segunda Subdefensoria Pública-Geral do Estado, de 01-12-2017; no caso das demais Unidades, por meio de atos próprios das Subdefensorias correspondente), nos quais estão dispostas as regras gerais de organização institucional da atividade, e por atos de inscrição, republicados periodicamente para renovação do contingente de defensores/as inscritos/as na atividade (ver Quadro 6).

Conforme discutido brevemente na seção sobre o produto 1a, tratam-se de atos normativos de teor majoritariamente organizativo, com algumas previsões valorativas pontuais sobre os princípios e as diretrizes gerais a serem observados durante a execução da atividade. São pouco detalhadas as competências e responsabilidades dos defensores/as inscritos/as, seja em termos dos formatos de atendimento, das medidas que devem ser compreendidas durante sua execução, dos deveres relacionados à prestação

de contas da atividade, dentre outros. Por este motivo, e como forma de dar efetividade às novas diretrizes e fluxos elaborados, a última etapa dos trabalhos do GT 1 foi a reformulação dos atos normativos relacionados à atividade especializada de atendimento à população em situação de rua vigentes na Defensoria.

Além do alinhamento com as demais atividades desenvolvidas, esta iniciativa também está em consonância com esforços análogos recentes de normatização em outros órgãos do (ou que atuem no) sistema de justiça, a exemplo da Resolução nº 425/2021 do Conselho Nacional de Justiça - Política Nacional Judicial de Atenção a Pessoas em Situação de Rua (CNJ, 2021); a Resolução nº 40/2020 do Conselho Nacional dos Direitos Humanos – Diretrizes para a Promoção, Proteção e Defesa dos Direitos Humanos das Pessoas em Situação de Rua (CNDH, 2020); a Lei nº 14.821/2024 - Política Nacional de Trabalho Digno e Cidadania para a População em Situação de Rua (Congresso Nacional, 2024), e; a Deliberação CSDP nº 17/2022 da Defensoria Pública do Estado do Paraná - Política de Atendimento na Defensoria Pública do Estado do Paraná para promoção, proteção e defesa dos direitos das pessoas em situação de rua (DPE-PR, 2022).

A partir do produto 1b e dos precedentes normativos em outros órgãos, foram elaborados conjuntamente pelos membros do GT 1 três sugestões de atos normativos:

Um ato geral da Defensoria Pública-Geral estabelecendo as diretrizes a serem observadas nos atendimentos à PSR em todas as Unidades da Defensoria, incorporando a maior parte dos resultados do Produto 1b, assumindo formato de política institucional;

1. Uma revisão do Ato nº 8 da Segunda Subdefensoria Pública-Geral do Estado, de 01-12-2017, estendendo-o à 3ª Subdefensoria para incluir também as Unidades do interior (padronização de atividades entre todas as Unidades, com diferenciação apenas da atividade prestada na Regional Central, dadas as particularidades territoriais) e alterando suas disposições para especificar regras de organização administrativa da atividade especializada;
2. Ato modelo para inscrições na atividade, incluindo previsões mais específicas sobre as obrigações dos/as defensores/as inscritos/as, os locais, horários e quantidade total de atendimentos e a obrigatoriedade de realização periódica de atendimentos itinerantes.

Além dos novos textos normativos, o GT 1 também sugeriu a alteração de outros atos não relacionados exclusivamente ao atendimento especializado à população em situação de rua, como forma de contemplar recomendações pontuais do Produto 1b, a saber:

3. Alteração do Ato Normativo DPG nº 80, de 21 de janeiro de 2014, para prever cargo de Coordenação do Atendimento Especializado à População em Situação de Rua; e
4. Alteração da Deliberação CSDP nº 89, de 08 de agosto de 2008, para prever especificamente as condições para denegação de atendimento a pessoas em situação de rua;
5. Alteração do Ato Normativo DPG nº 272, de 23 de agosto de 2024, para especificar as funções dos/as assistentes técnicos/as IV no atendimento especializado à população em situação de rua.

Os textos sugeridos estão elencados no Anexo III, e foram aprovados por consenso na reunião do GT 1 realizada em 28 de janeiro de 2025, em que estiveram presentes, e posteriormente ratificados por todos os membros do Plenário do Comitê presentes à reunião final, realizada em 14 de fevereiro de 2025. A substituição dos atos normativos atualmente vigentes pelos novos atos normativos e as alterações nos demais atos sugeridos pelo Comitê fazem parte das recomendações finais do presente Relatório (ver “Recomendações Finais”).

## **Produto 2a: Diagnóstico sobre alcance e lacunas atuais na Defensoria Pública do Estado de São Paulo**

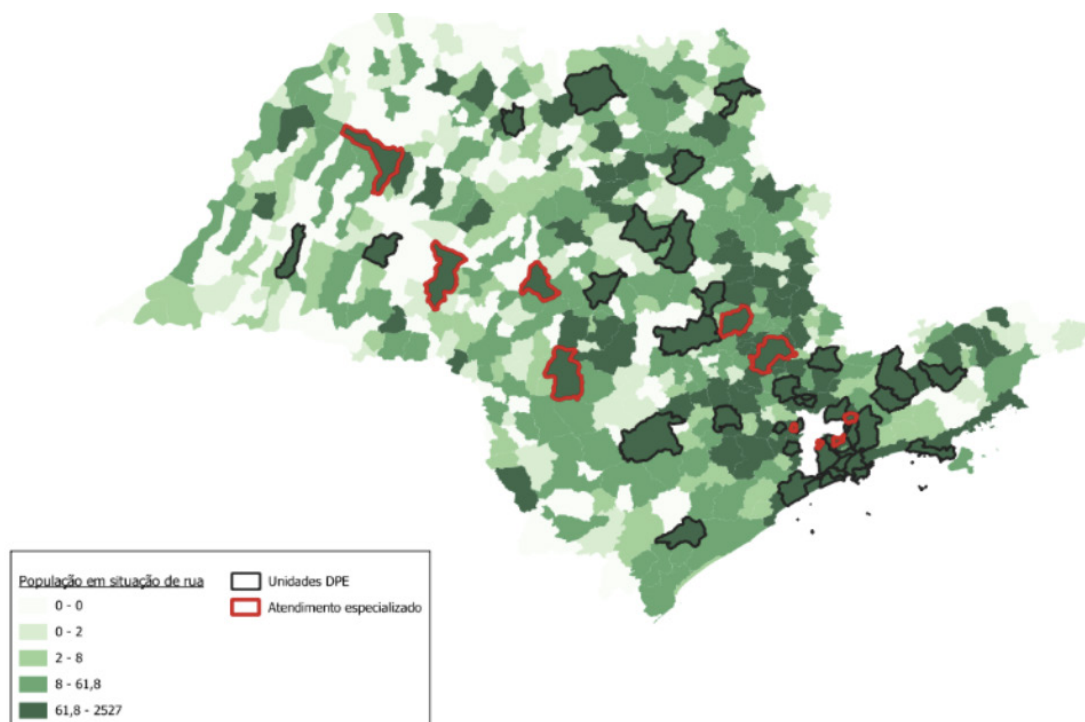
O diagnóstico sobre o alcance e as lacunas nos serviços da Defensoria Pública do Estado de São Paulo foi realizado em duas etapas principais: (i) levantamentos adicionais de dados sobre a distribuição de pessoas em situação de rua no Estado de São Paulo, e (ii) realização de uma pesquisa com as Coordenações de todas as Unidades da Defensoria Pública.

Os dados sobre a distribuição da PSR no Estado, a que se referem a etapa (i), foram coletados de duas fontes distintas: para o nível estadual, foram utilizados os dados compilados do CadÚnico disponibilizados para o ano de 2023 pelo Ministério dos Direitos Humanos e Cidadania (MDHC, 2023); para o município de São Paulo, foram utilizados os dados do censo municipal da população em situação de rua, referente ao ano-base de 2021 (SMADS, 2021). A diferença de fontes se justifica pelo fato de que, apesar de provavelmente mais próximos da realidade (Natalino, 2024), o menor agrupamento dos dados do CadÚnico, conforme compilados pelo MDHC, é a nível municipal. Considerando a magnitude da concentração de PSR no Município de São Paulo em relação ao restante do Estado, e a necessidade de compreender de que forma essa população está distribuída territorialmente em unidades menores, a fonte utilizada para síntese dos dados da Capital foi o censo municipal, publicizado no maior nível de granularidade possível (registros individuais). Contudo, em relação a esta fonte, importa mencionar a grande discrepância em relação aos dados do CadÚnico e o seu muito provável subdimensionamento, em razão das dificuldades metodológicas próprias relacionadas à realização de pesquisas de base populacional entre esta população (Natalino, 2024).

### **Figura 14 - Distribuição de unidades\* e serviços da DPE e da população em situação de rua no Estado de São Paulo, por Município (dez/23)\*\***

\* A figura retrata apenas a distribuição geográfica das Unidades, mas não necessariamente a área de abrangência da sua atuação, já que a divisão geográfica de competências jurisdicionais não necessariamente segue os limites municipais. \*\*Não contabiliza dados do Município de São Paulo.

Fonte: IBGE e CadÚnico. Elaboração própria.

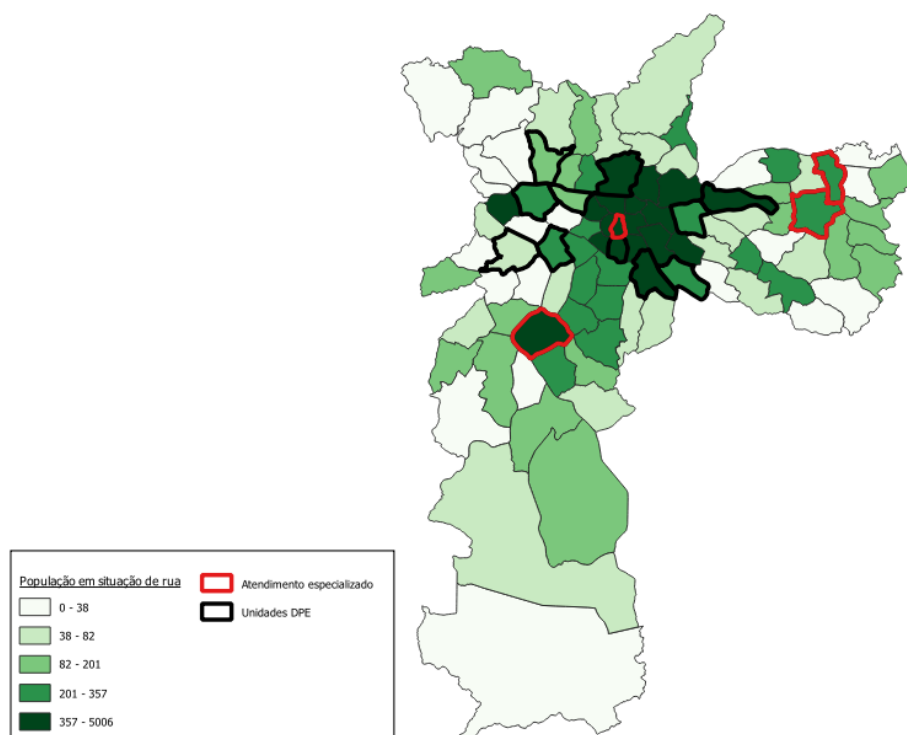


## Figura 15 - Distribuição de unidades\* e serviços da DPE e da população em situação de rua no Município de São Paulo, por distrito (2021)

\* A figura retrata apenas a distribuição geográfica das Unidades por distrito, o que não coincide com a área de abrangência da sua atuação. A divisão de competências jurisdicionais no Município de São Paulo é orientada, além de por critérios geográficos, por matéria, impossibilitando a sua representação gráfica em uma única Figura. Ademais, os limites geográficos da abrangência de cada Foro não estão disponíveis publicamente em uma única base de dados aberta, mas apenas mediante consulta por logradouro.

não necessariamente segue os limites municipais.

Fonte: IBGE e Secretaria Municipal de Assistência e Desenvolvimento Social do Município de São Paulo. Elaboração própria.



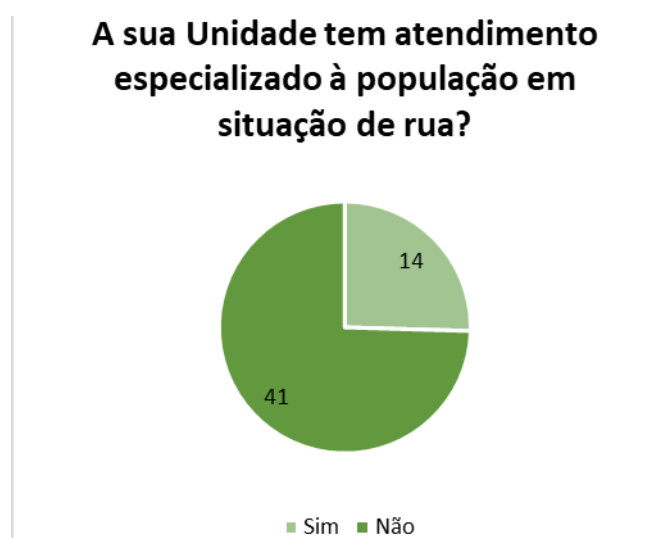
Tanto a nível estadual quanto a nível municipal, os dados permitem a conclusão de que, atualmente, a atividade especializada de atendimento à população em situação de rua é severamente desproporcional à quantidade absoluta da população-alvo. Além disso, há fortes indicativos de desigualdade na distribuição do atendimento especializado, considerando a baixa correlação entre os locais em que este serviço é prestado e a respectiva população-alvo. Em ambos os casos, é possível identificar importantes vazios assistenciais em potencial, reforçando a necessidade de expansão da atividade já apontada previamente em outras instâncias e levantamentos, inclusive no âmbito do projeto Ouvidoria Itinerante.

Apenas a partir destes dados objetivos, contudo, não é possível mensurar de que forma o subdimensionamento de oferta de atendimento especializado em relação à demanda afeta a rotina das Unidades que prestam este tipo de serviço. Para produzir dados quanto a este e outros pontos, sob a etapa (ii) de desenvolvimento do Produto 2a, foi circulado um questionário de pesquisa entre as Coordenações das Unidades da Defensoria Pública do Estado de São Paulo (exceto Unidades recém-inauguradas). As respostas foram coletadas entre os dias 14 de novembro e 6 de dezembro de 2025. No total, responderam à pesquisa 55 Unidades, representando adesão de 82% do total de Unidades incluídas no universo original da pesquisa.

Entre as Unidades respondentes, 14 relataram prestar atendimento especializado à população em situação de rua, apesar de apenas 11 delas prestarem a atividade nos termos formalizados por ato normativo. Este achado reforça a percepção, já constatada através da pesquisa feita com os CAMs das Unidades, de que é corrente a prática de diferenciação de fluxos de atendimento independentemente da existência ou não de atividade especializada formalizada no local.

### Figura 16 – Respostas das Coordenações de Unidades da DPE-SP ao questionário de pesquisa (nov e dez/2024)

Fonte: pesquisa com Coordenações sobre atendimento especializado à população em situação de rua. Elaboração própria.



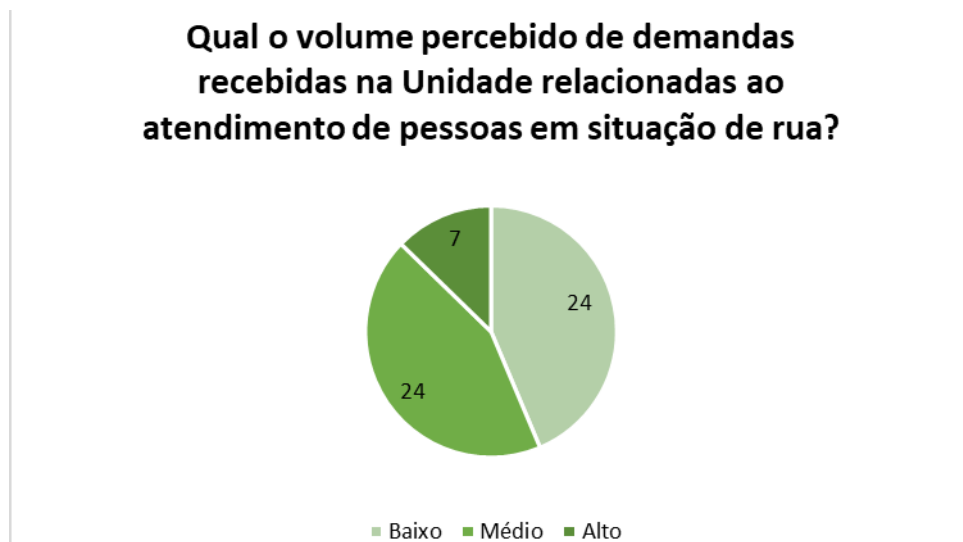
Em relação ao volume percebido de demandas, não foi possível determinar um padrão claro entre a distribuição de pessoas em situação de rua no território e o volume percebido pelas Unidades que relataram receber volumes baixo ou médio. Entre as Unidades que relataram receber volumes altos, por outro lado, praticamente todas estão situadas na Capital, o que é provavelmente explicado pelo fato de que o volume absoluto de pessoas em situação de rua no município de São Paulo é exponencialmente maior do que em todos os demais municípios do Estado.

Ademais, entre as Unidades que responderam receber um volume alto de demandas, apenas 2 contavam com atividade especializada; entre as que relataram volume médio, 7, e; entre as de volume baixo, 5. Estes resultados reforçam a conclusão preliminar de que a implementação inicial da atividade em determinados locais não necessariamente foi orientada por critérios de volume de demanda.



**Figura 17 – Respostas das Coordenações de Unidades da DPE-SP ao questionário de pesquisa (nov e dez/2024)**

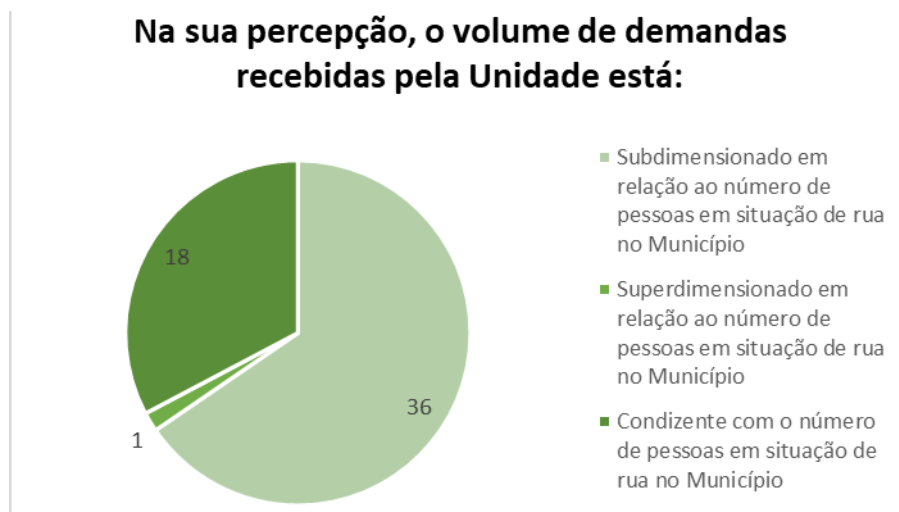
Fonte: pesquisa com Coordenações sobre atendimento especializado à população em situação de rua. Elaboração própria.



Em se tratando de métricas de volume de demandas relativo à população-alvo no território, as respostas foram mais homogêneas no sentido de apontar um desequilíbrio entre as demandas em potencial, considerando o tamanho total da população-alvo no território, e as demandas que efetivamente chegam à Defensoria Pública. 65% dos respondentes relataram perceber subdimensionamento neste sentido; 33%, quase metade deste total, responderam perceber um nível de demanda condizente com a população-alvo no território, e; apenas 2% (equivalente a 1 Unidade) relatou perceber superdimensionamento das demandas em relação à população-alvo.

**Figura 18 – Respostas das Coordenações de Unidades da DPE-SP ao questionário de pesquisa (nov e dez/2024)**

Fonte: pesquisa com Coordenações sobre atendimento especializado à população em situação de rua. Elaboração própria.



Cruzando os dados de demanda absoluta e relativa, foi possível identificar que, entre as 7 Unidades com percepção de nível alto de demandas, 6 delas relataram perceber, ainda assim, um volume subdimensionado em relação à população-alvo, revelando um importante indicador de insuficiência de oferta. De outro lado, a maior parte das Unidades com percepção de nível baixo de demandas relataram, igualmente, a percepção de que este volume está subdimensionado em relação à população-alvo, sugerindo a existência, nestes casos, de prováveis barreiras de acesso entre a população-alvo e o serviço final. Finalmente, as Unidades que relataram receber volume médio de demandas também perceberam-no como condizente em relação à população-alvo, sugerindo aparente equilíbrio entre oferta e demanda nestes casos.

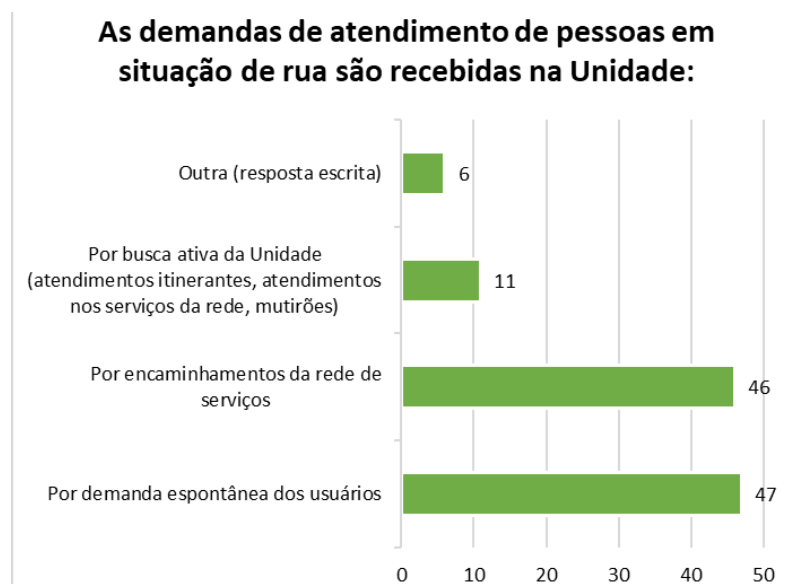
Entre os principais motivos apontados para o subdimensionamento percebido das demandas em relação à população, com particular enfoque em potenciais barreiras de entrada, foram listados:

- Receio do/a potencial usuário/a em buscar atendimento por circunstâncias pessoais (e.g., contato anterior com a justiça criminal );
- Grande distância entre a Unidade em que é prestado o atendimento e os locais de concentração da população em situação de rua ou equipamentos da rede;
- Inacessibilidade física da Unidade (e.g., Unidades situadas em fórum);
- Limitações da rede (quem não está inserido não é encaminhado);
- Baixa articulação entre Unidade e rede;
- Desconhecimento da população-alvo sobre os serviços oferecidos pela DPE, e;
- Dificuldades da população em agendar por conta própria, barreiras de acesso às unidades e acessar serviços nos horários disponíveis.

Com relação às formas de recebimento de demandas da população em situação de rua, mais de 80% das Unidades respondentes relataram receber demandas por encaminhamento da rede ou por portas abertas. Apenas 20% delas relataram receber demandas por busca ativa, sendo que 5% destas (5 Unidades) têm atividade especializada normatizada. Como reflexo destas respostas, praticamente a integralidade das Coordenações (53 de 55) relatou que os atendimentos se dão diretamente na Unidade, sendo que apenas 18 e 5 Unidades, respectivamente, relataram fazer atendimentos complementares em serviços da rede ou em praças e/ou vias públicas.

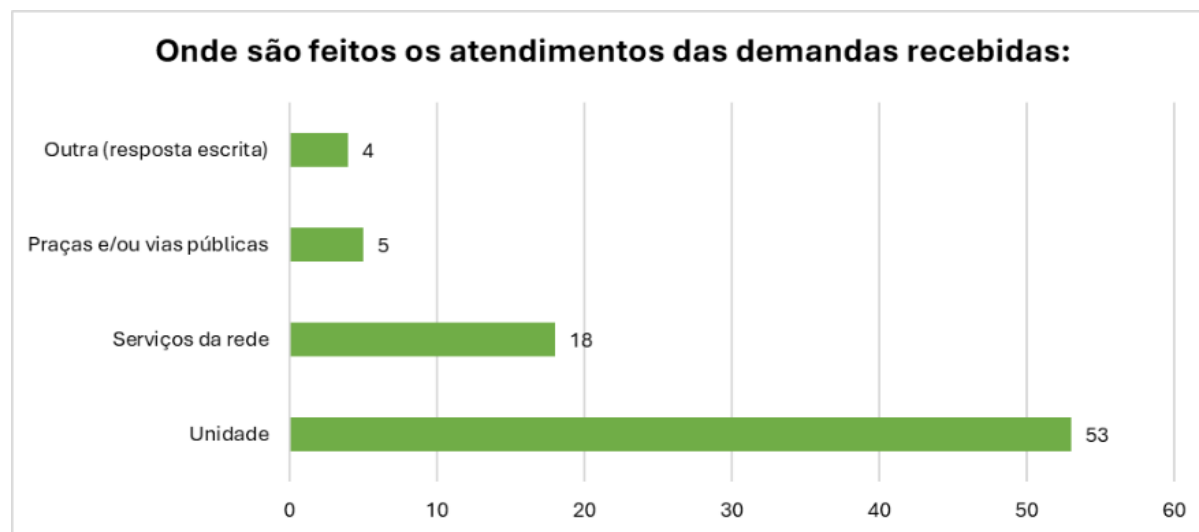
### Figura 19 – Respostas das Coordenações de Unidades da DPE-SP ao questionário de pesquisa (nov e dez/2024)

Fonte: pesquisa com Coordenações sobre atendimento especializado à população em situação de rua. Elaboração própria.



## Figura 20 – Respostas das Coordenações de Unidades da DPE-SP ao questionário de pesquisa (nov e dez/2024)

Fonte: pesquisa com Coordenações sobre atendimento especializado à população em situação de rua. Elaboração própria.



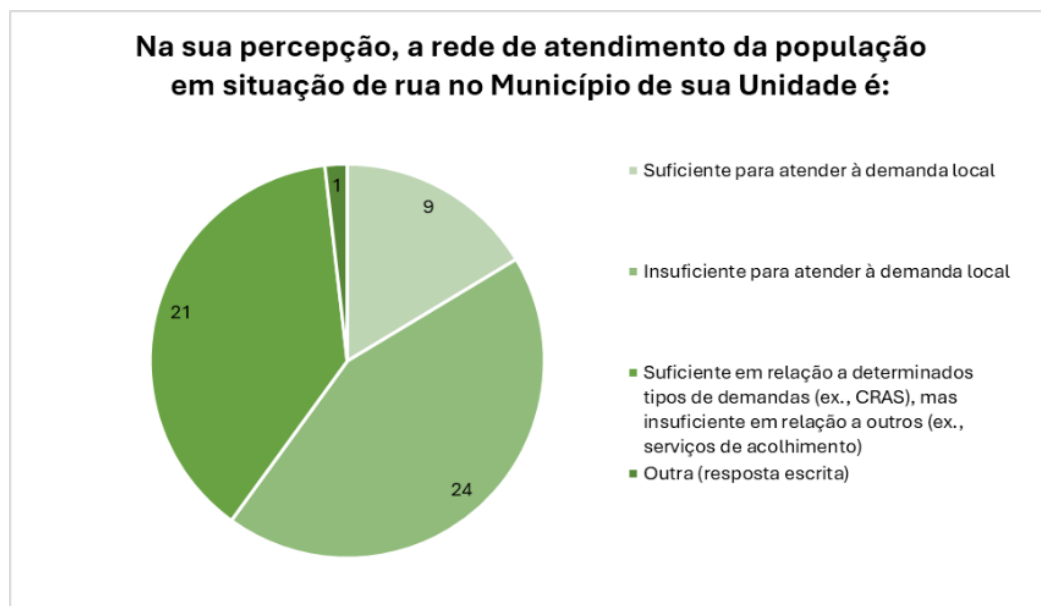
Considerando a forte interdependência entre a Defensoria e a robustez da rede socioassistencial para recepção e encaminhamentos adequados das demandas, também foram feitas perguntas sobre a percepção das Coordenações em relação a estes serviços, isolados ou considerados em relação à sua articulação com as respectivas Unidades.

Quanto à adequação da rede estabelecida para atender ao nível de demanda local, as Unidades se dividiram majoritariamente entre considerar a rede totalmente insuficiente para atender à demanda local (21 Unidades, ou 38%) ou parcialmente insuficiente (suficiência para atender alguns tipos de demandas, mas não para outras – 24 Unidades, ou 44%). Apenas 9 Unidades (16%) responderam considerar a rede como plenamente suficiente para atender à demanda local.

No geral, não foi possível estabelecer padrões claros entre a percepção sobre suficiência da rede e sobre o volume absoluto de demandas recebidas na Unidade. No entanto, houve correlação positiva entre Unidades que relataram percepções de insuficiência (parcial ou total) da rede e de subdimensionamento das demandas recebidas em relação à população-alvo, o que confirma potencialmente a hipótese de que, em lugares em que a rede é menos estruturada e sólida, há uma tendência de represamento de demandas, já que muitas delas chegam à Defensoria apenas por intermédio da própria rede.

## Figura 21 – Respostas das Coordenações de Unidades da DPE-SP ao questionário de pesquisa (nov e dez/2024)

Fonte: pesquisa com Coordenações sobre atendimento especializado à população em situação de rua. Elaboração própria.



Relatos explicativos das insuficiências percebidas na rede incluíram observações frequentes a respeito de:

- Relação desproporcional entre PSR no Município e oferta de serviços (especialmente na Capital, em que há percepção de que o Município não terá capacidades orçamentárias e administrativas para lidar com a magnitude da população, sugerindo-se inclusive iniciativas de articulação inter-federativa para viabilizar o aumento de oferta);
- Ausência de políticas públicas municipais específicas para esta população, ou insuficiência do orçamento municipal para cobrir demanda (requisitos mínimos para receber financiamento federal, vinculados ao tamanho da população, não são atendidos em alguns casos);
- Deficiências específicas em serviços de saúde, especialmente mental (e.g., ausência de busca ativa);
- Insuficiência de vagas em serviços de acolhimento;
- Insuficiência (qualitativa e quantitativa) de recursos humanos qualificados nos serviços disponíveis;
- Limitações do horário de funcionamento dos serviços (e.g., ausência de acolhimento durante o período noturno);
- Serviços de má qualidade, que não atendem as exigências legais, e;
- Grande diversidade dos perfis e das demandas em relação às inúmeras limitações da oferta disponível.

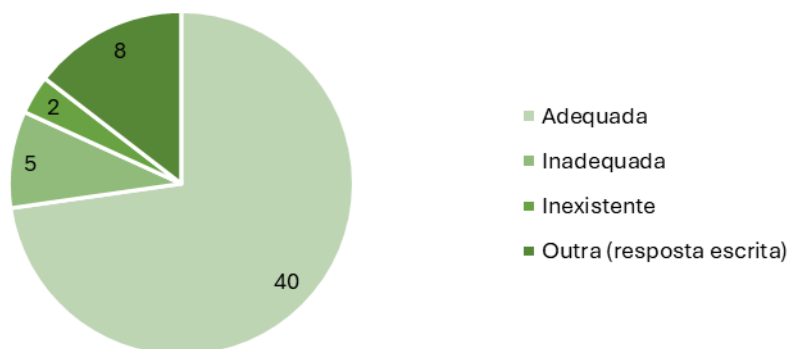
Quanto ao nível de articulação da Unidade com a rede local, a maior parte das Unidades respondentes (40, ou 73%) relatou considerá-lo adequado. Apenas 5 Unidades relataram perceber um nível inadequado de articulação, e 2 relataram não ter qualquer articulação com a rede. Entre os relatos de inadequação, foram mencionadas como possíveis causas: insuficiências do quantitativo da equipe em relação ao nível de demandas recebidas, ausência de atividade especializada na Unidade; dificuldade na implementação de fluxos diferenciados para atendimento especializado à PSR, e; resistência da equipe em executar tarefas de articulação.



## Figura 22 – Respostas das Coordenações de Unidades da DPE-SP ao questionário de pesquisa (nov e dez/2024)

Fonte: pesquisa com Coordenações sobre atendimento especializado à população em situação de rua. Elaboração própria.

### Na sua percepção, a articulação da Unidade com a rede de atendimento é:



A última seção da pesquisa tratou das barreiras e necessidades percebidas pelas Unidades para a realização de atendimento pleno e adequado à população em situação de rua. Nesta seção, foram assinalados diversos pontos já levantados previamente em outras perguntas, assim como outras demandas, incluindo:

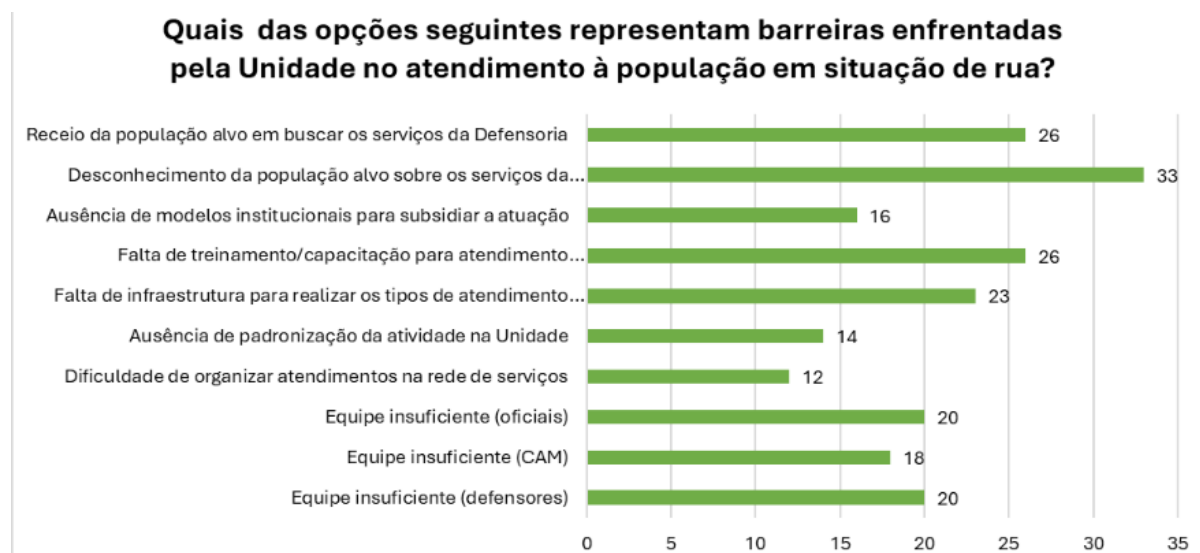
- Problemas de barreiras de acesso dos/as usuários/as aos serviços da Defensoria;
- Dificuldades relacionadas à ausência de atividade especializada formalizada na Unidade, e, em alguns casos, reforço a pleitos de que as Unidades com demanda reprimida sejam contempladas em eventuais expansões da atividade;
- No caso de algumas Unidades em que há atividade especializada, dificuldade na designação de defensores/as interessados/as;
- Falta de capacitação adequada da equipe;
- Necessidade de apoio institucional para realização do atendimento especializado, especialmente para adoção de critérios de padronização;
- Necessidade de expansão da equipe e estrutura da Unidade;
- Sugestões de que sejam criados cargos específicos para organização e coordenação do atendimento especializado;
- Dificuldades na articulação com a administração pública e a rede de serviços, e sugestões de que haja suporte institucional buscando facilitar essas aproximações;
- Necessidade de aprimoramento da divulgação das atividades de atendimento especializado;
- Necessidade de padronizar fluxos interinstitucionais de encaminhamento (e.g., entre DPE e Defensoria Pública da União);
- Necessidade de expansão e da permanência de atendimentos nos equipamentos da rede;
- Organização de mutirões de atendimento em maior periodicidade;
- Disponibilização de modelos de fácil acesso e utilização nos atendimentos;
- Acompanhamento próximo de demandas criminais para fortalecimento do vínculo com o/a usuá-

rio/a e garantia de cumprimento de atos judiciais e medidas cautelares necessários;

- Necessidade de fluxo para acompanhamento de casos já judicializados, garantindo continuidade do atendimento e fortalecimento do vínculo entre usuário e defensor/a de referência.

### Figura 23 – Respostas das Coordenações de Unidades da DPE-SP ao questionário de pesquisa (nov e dez/2024)

Fonte: pesquisa com Coordenações sobre atendimento especializado à população em situação de rua. Elaboração própria.



No limite em que os resultados da pesquisa puderam ser mobilizados para informar os trabalhos do Comitê, foi possível concluir que, em sua maior parte, confirmaram diagnósticos anteriores sobre a necessidade de fortalecimento dos serviços atualmente oferecidos pela DPE-SP, seja do ponto de vista da necessidade de expansão territorial do atendimento ou do fortalecimento institucional interno para garantir organização, capacitação e estrutura adequadas. Ademais, diversas das contribuições e pleitos registrados vão ao encontro das sugestões formuladas ao longo do desenvolvimento de outros produtos do Comitê, com destaque para os novos fluxos desenvolvidos nas oficinas e as sugestões para reformulação normativa da atividade especializada.

Conclusivamente, cabe registrar que todos os dados compilados a partir da pesquisa são inéditos e ainda pouco explorados; muitas das informações levantadas podem ser potencialmente mobilizadas em esforços institucionais futuros de aprimoramento do atendimento à população em situação de rua, devendo ser recebidos na qualidade de acúmulo institucional.

### **Produto 2b: Sistematização de iniciativas e formatos inovadores de atendimento em outras Defensorias ou órgãos de justiça (“benchmarking”)**

A previsão de desenvolvimento do Produto 2b foi incluída originalmente no Plano de Trabalho do Comitê tendo como perspectiva possibilidades de expansão do atendimento especializado à PSR na DPE-SP especificamente no âmbito do Plano Nacional Defensoria em Todos os Cantos, projeto do Ministério da Justiça lançado em 2024 com o objetivo de fornecer auxílio federal para expansão de serviços das Defen-

sorias Públicas estaduais. O Eixo III do Plano previa o apoio para desenvolvimento de projetos direcionados à ampliação do acesso à justiça por grupos vulnerabilizados, incluindo a população em situação de rua, o que inspirou a concepção do Produto.

Ao longo dos trabalhos do Comitê, contudo, o foco dos trabalhos foi concentrado sobre o aprimoramento dos próprios formatos de atendimento já prestados pela DPE-SP:

### **Quadro 10 - Tipificação dos serviços especializados à população em situação de rua prestados pela DPE-SP (nov/2024)**

<b>Tipo de serviço</b>	<b>Descrição</b>
Atendimento especializado	Atendimento jurídico e multidisciplinar prestado em regime de porta de entrada diferenciada, com acesso facilitado e equipe especialmente designada para sua realização  Atualmente, organizado nos seguintes regimes:  - Atendimento Central (Capital): realizado no centro de São Paulo, local de maior concentração da população em situação de rua  - atendimentos Descentralizados (Capital): realizado nas Unidades, especialmente em territórios nos quais há significativa concentração de pessoas em situação de rua  - Atendimento Criminal (Capital): realizado na Regional Criminal e tem como foco as demandas de natureza criminal  - Atendimento no Interior: realizado nas Unidades do Interior do Estado, especialmente nas cidades com maior número de pessoas em situação de rua
Atendimento itinerante	Atendimento jurídico e multidisciplinar realizado nos locais de grande concentração de pessoas em situação de rua (praças, avenidas, etc.), bem como nos serviços da Assistência Social destinados a essa população. Tem como principal função atingir as pessoas que, por vários motivos, não conseguem acessar o atendimento especializado
Atendimento geral	Atendimento de uma pessoa em situação de rua pelo fluxo padrão da Defensoria
Inspecções, visitas técnicas e reuniões de rede	Iniciativas de monitoramento e fiscalização de políticas públicas, parcerias com serviços da rede e discussão de casos
Atendimento em demandas coletivas	Iniciativas muitas vezes realizadas pelo ou com apoio do Núcleo de Cidadania e Direitos Humanos e que visam a garantia de direitos no plano coletivo

Fonte: elaboração própria.

Considerando esta grande diversidade e amplitude de formatos de atendimento e outros serviços especializados já prestados corriqueiramente, conjuntamente com o curto período de duração das atividades do Comitê, optou-se, no decorrer dos trabalhos, pelo foco apenas no aprimoramento dos formatos já implementados.

O desenvolvimento do Produto 2b ficou, por este motivo, postergado para futura construção conjunta com o Ministério da Justiça e Segurança Pública e desenvolvimento do Plano Nacional Defensoria em Todos os Cantos.

## **Produto 2c: Proposta de expansão da atividade especializada de atendimento à população em situação de rua no âmbito da DPE-SP**

Os levantamentos prévios de dados e a pesquisa realizada com as Coordenações das Unidades revelaram, de forma contundente, um cenário de severa insuficiência dos atendimentos atualmente prestados pela DPE em relação ao número de pessoas em situação de rua no Estado de São Paulo. Além da demanda considerável de trabalho das Unidades, ficou amplamente demonstrada a necessidade de apoio e capacitação para implementação de atendimentos e fluxos aprimorados.

Idealmente, nos termos sugeridos nas oficinas, todas as Unidades da Defensoria devem prestar atendimento especializado à população em situação de rua, independentemente da existência de atividade especializada formalizada ou não. Neste contexto, a implementação de atividade especializada em cada Unidade seria uma medida facilitadora e de incentivo à realização do atendimento nos termos concebidos, devendo ser expandida, idealmente, a todas as Unidades que tenham estrutura adequada e demanda para recebê-la.

Contraposta ao imperativo de expansão da atividade especializada, de outro lado, estão as limitações orçamentárias e outras dificuldades estruturais e organizacionais para a sua implementação concreta. Como forma de ponderar estas limitações em relação às necessidades de cada Unidade, o Produto 2c foi desenvolvido como medida para orientar e racionalizar a tomada de decisão da Administração Superior quanto à priorização de Unidades no recebimento da atividade especializada.

O Produto foi concebido no formato de uma matriz de priorização, construída a partir de indicadores mensuráveis da necessidade e capacidade de cada Unidade para receber a atividade especializada. Os indicadores eleitos foram pactuados entre todos/as os/as membros/as do Grupo de Trabalho 2, sendo eles:

- 1. Quantitativos de equipe** (número de defensores/as, agentes, oficiais/las e assistentes técnicos/as atuantes na Unidade): medidas de mensuração da capacidade da Unidade em implementar o atendimento especializado, considerando a dificuldade de especialização em Unidades com menor número de defensores/as e servidores/as atuantes (i.e., dificuldade de destacar parte do quadro funcional para as funções específicas).
- 2. Quantitativo** (absoluto e relativo à população total) **de pessoas em situação de rua no Município ou Subprefeitura**<sup>1</sup>: medidas de mensuração do nível de demandas a que cada Unidade está sujeita, partindo do pressuposto de que há uma relação diretamente proporcional entre a população-alvo em um determinado local e o número de demandas encaminhadas à Defensoria Pública. Optou-se por mensurar cumulativamente o quantitativo absoluto e relativo pois, apesar de a medida relativa ser mais representativa da magnitude das necessidades sociais de um dado território, a medida absoluta, quando muito exacerbada, como no caso do município de São Paulo, também é um forte indicativo de potencial sobrecarga de trabalho da Unidade.
- 3. Índice de Desenvolvimento Humano (IDH) do Município ou Subprefeitura**: medida de mensuração do nível de necessidade social (inversamente proporcional ao IDH) dos serviços oferecidos pela Defensoria Pública, utilizada também, entre outros, em processos de tomada de decisão sobre a criação de novas Unidades.

---

<sup>1</sup> A unidade territorial das subprefeituras foi utilizada como proxy para designar os territórios abrangidos por Unidades situadas na Capital. A escolha por utilizar esta Unidade, em contraposição à possibilidade de adotar a divisão utilizada pelo Poder Judiciário para definir as competências territoriais, foi feita por conta da indisponibilidade de bases de dados públicas que permitam definir o perímetro exato das divisões jurisdicionais. A preferência da unidade de subprefeituras sobre a unidade de distritos se justifica pelo fato de que a área abrangida por cada Unidade é mais ampla do que apenas o distrito em que está localizada.



- 4. Quantitativo de equipamentos da rede socioassistencial em relação ao tamanho da população-alvo no Município ou Subprefeitura:** medida de mensuração do nível de necessidade social (inversamente proporcional ao quantitativo mensurado) na região de atendimento, partindo do pressuposto de que territórios com uma rede menos robusta terão mais demanda represada por atendimento e mais necessidade de intervenção ativa da Defensoria Pública para garantia de direitos (incluindo intervenções destinadas ao fortalecimento da rede propriamente dita).

Definidos os indicadores de interesse, foram estabelecidos critérios de ponderação entre eles, tendo em vista a necessidade de mensurá-los proporcionalmente à sua importância para fins de priorização na expansão do atendimento. Os critérios de ponderação foram elaborados discricionariamente pelos membros do GT 2, considerando as experiências e acúmulos pessoais de cada um/a na prestação de atendimento especializado à PSR, e foram pactuados na seguinte proporção:

- **Número de defensores/as e agentes atuantes na Unidade: peso 2 cada** – justificado pelo pressuposto de que são os principais indicativos da capacidade da Unidade de promover a atividade especializada, mas que é uma métrica menos importante do que a quantificação de demandas;
- **Número de oficiais/las e assistentes técnicos/as: peso 1 cada** – justificado pelo pressuposto de que o atendimento especializado já ocorre na ausência destas categorias, embora se reconheça a importância do suporte administrativo na execução de tal atividade;
- **Número absoluto de pessoas em situação de rua no Município ou Subprefeitura: peso 3** – justificado pelo pressuposto de que é uma das principais métricas de quantificação de demandas e de necessidade social, perdendo apenas para a quantidade de PSR relativa à população total;
- **Número de pessoas em situação de rua em relação à população total do Município ou Subprefeitura: peso 4** – justificado pelo pressuposto de que é a métrica mais fidedigna para quantificação de demandas e de necessidade social;
- **IDH do Município ou Subprefeitura: peso 2** (inversamente proporcional ao IDH) – justificado pelo pressuposto de que é uma métrica adequada para medir a necessidade social da região, mas que é menos relevante do que a quantificação da população-alvo;
- **Equipamentos da rede socioassistencial em relação ao tamanho da população-alvo no Município ou Subprefeitura: peso 2** (inversamente proporcional à quantidade mensurada) - justificado nos mesmos termos que a ponderação sobre o IDH.

A partir da definição destes critérios de ponderação, foi criada uma matriz compreendendo 41 Unidades ou grupo de Unidades<sup>2</sup>, representando todas as Unidades que ainda não tenham formalizado a atividade especializada de atendimento à população em situação de rua. Para cada uma destas Unidades

---

2 O agrupamento de algumas das Unidades foi feito especificamente entre Unidades da Capital, utilizando como cri-

tério a localização da sede de cada uma das Unidades (agrupamento de Unidades cuja sede seja no mesmo endereço ou em endereços muito próximos) e a existência ou não de atendimento especializado na Regional de consideração. Foram agrupados, por estes critérios, os seguintes conjuntos de Unidades: Atendimento Inicial Criminal+DIPO/JECRIM+Infância e Juventude+Júri+Varas Singulares+VEC+TJM; Butantã+Lapa+Pinheiros, e; Santana+Nossa Senhora do Ó. A partir desta mesma lógica, foram deixadas de fora da matriz Unidades cobertas pelo atendimento especializado já existente, a saber: Cível, Família, Fazenda Pública, Jabaquara, Penha, Tatuapé, Vila Prudente e Ipiranga (as quais tem os atendimentos iniciais realizados no DAIEP – Departamento de Atendimento Inicial Especializado ao Público e em continuidade no Polo Cível e Família, sendo que estão territorialmente mais próximas à região central, de modo que permaneceriam abrangidas pelo atendimento especializado já prestado no DAIEP).

ou grupo de Unidades, os indicadores foram mensurados<sup>3</sup> a partir das seguintes fontes:

- **Quantitativos de equipe:** intranet da Defensoria Pública do Estado de São Paulo (consulta em janeiro de 2025)<sup>4</sup>.
- **Quantitativo de pessoas em situação de rua nos Municípios** (não-capital): relatório do Ministério dos Direitos Humanos e Cidadania (MDHC, 2023), ano-base 2023.
- **Quantitativo de pessoas em situação de rua nas Subprefeituras** (apenas Capital): censo municipal da população em situação de rua no Município de São Paulo (SMADS, 2021), ano-base 2021.
- **População total dos Municípios ou Subprefeituras:** censo do Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística, ano-base 2022.
- **IDH dos Municípios ou Subprefeituras:** censo do Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística, ano-base 2010.
- **Equipamentos da rede no Município ou Subprefeitura:** georreferenciamento de serviços da rede destinados à população em situação de rua<sup>5</sup>, organizado pelo Grupo de Apoio Interdisciplinar na Defensoria Pública e atualizado para subsidiar as atividades do Comitê.

Após a mensuração de cada um dos indicadores (tabela de resultados disponível no Anexo IV), os conjuntos de resultados obtidos para cada um dos indicadores foram divididos em quartis (distribuição de todas as Unidades em quatro partes iguais), atribuindo-se a cada um dos quartis uma pontuação proporcional, seguindo os critérios de ponderação explicados anteriormente. O cálculo final da pontuação atribuída a cada quartil pode ser representado em abstrato da seguinte forma:

Os valores limiares de cada quartil, obtidos a partir do preenchimento dos indicadores referentes a cada Unidade, e a pontuação atribuída a cada um deles podem ser consultados na Tabela a seguir.

**Tabela 3 – Critérios de pontuação por indicador no âmbito da matriz de prioridades para a expansão da atividade especializada de atendimento à população em situação de rua no âmbito da DPE-SP**

Peso	Indicador	Valor máximo 1Q	Pontuação 1Q	Valor máximo 2Q	Pontuação 2Q	Valor máximo 3Q	Pontuação 3Q	Valor máximo 4Q	Pontuação 4Q
2	Defensores/as atuantes	5,75	2	8,5	4	13,25	6	142	8
2	Agentes atuantes	2	2	2	4	2	6	4	8
1	Oficiais/las atuantes	4	1	5,5	2	7,25	3	41	4
1	Assistentes Técnicos/as atuantes	1	1	1	2	1	3	3	4
3	PSR no Município/ Subprefeitura	219,25	3	410	6	779	9	54812	12

<sup>3</sup> No caso dos conjuntos de Unidades, foram contabilizados os números somados relativos a cada uma delas (ex., para definir o quantitativo de equipes, foram somados os números de pessoal atuante em cada uma; para definir a população local, foram somados os números de residentes em cada uma das respectivas Subprefeituras; para cálculo do IDH, foi realizada uma média dos IDHs de todas as Subprefeituras; etc.).

<sup>4</sup> Disponível em: <<https://www.defensoria.sp.def.br/group/guest/material-de-apoio/defensores-e-servidores>>. Acesso em: 13 jan. 2025.

<sup>5</sup> Disponível em: <<https://www.defensoria.sp.def.br/rede-de-servicos-de-atendimento-da-populacao-em-situacao-de-rua>>. Acesso em: 4 fev. 2025.

4	PSR relativo à população total no Município/Subprefeitura	0,001006149	4	0,001387491	8	0,00199299	12	0,004786554	16
2	IDH no Município/Subprefeitura	0,763	8	0,778	6	0,805	4	0,886666667	2
2	Equipamentos da rede em relação à PSR no Município/Subprefeitura	0,005155046	8	0,008552776	6	0,017370249	4	0,046153846	2

Fonte: elaboração própria.

A partir destas definições, foram calculados os pontos referentes a cada uma das Unidades ou conjunto de Unidades agrupadas, que foram, então, ordenadas segundo a soma dos pontos atribuídos a todos os seus indicadores. Quanto maior a pontuação total obtida por cada Unidade, maior o seu nível de prioridade na implementação da atividade especializada (o somatório máximo possível, conforme disposto na Tabela 3, é de 68 pontos). A pontuação de cada Unidade especificada por indicador pode ser consultada no Anexo IV, estando os resultados simplificados, com a classificação final das Unidades, dispostos na Tabela 4 a seguir.

**Tabela 4 – Classificação final das Unidades (ou conjunto de) na matriz de prioridades para a expansão da atividade especializada de atendimento à população em situação de rua no âmbito da DPE-SP**

Unidade	Pontuação Final	Prioridade na expansão da atividade
Atendimento Inicial Criminal+DIPO/JECRIM+Infância e Juventude+Júri+Varas Singulares+VEC+TJM	62	1
Rio Claro	58	2
São José do Rio Preto	58	2
Butantã+Lapa+Pinheiros	55	4
Santana+Nossa Senhora do Ó	55	4
São Vicente	53	6
São Bernardo do Campo	50	7
Praia Grande	48	8
Caraguatatuba	47	9
Franca	47	9
Guarulhos	47	9
Santos	47	9
Sorocaba	47	9
Osasco	46	14
São Carlos	43	15
Mogi das Cruzes	42	16
São José dos Campos	42	16

Jaú	41	18
Suzano	41	18
Barretos	40	20
São Sebastião	39	21
Taubaté	39	21
Registro	38	23
Santo André	38	23
Piracicaba	37	25
Ribeirão Preto	36	26
Presidente Prudente	35	27
Itanhaém	34	28
Guarujá	33	29
Itapetininga	33	29
Araraquara	28	31
Francisco Morato	27	32
Franco da Rocha	27	32
Tupã	27	32
Jundiaí	26	35
Itapevi	25	36
Jacareí	25	36
Bragança Paulista	23	38
Ferraz de Vasconcelos	21	39
Itapeçerica da Serra	17	40

Fonte: elaboração própria.

Os resultados finais da classificação das Unidades a partir da matriz de prioridades foram aprovados por unanimidade na reunião plenária do Comitê realizada em 14 de fevereiro de 2025. Espera-se que tais sejam incorporados como critério de tomada de decisão nas próximas instâncias de expansão da atividade especializada, tendo sua adoção nestes termos sido incluídos como recomendações finais do presente relatório (ver “Recomendações Finais”).



## Recomendações finais

A partir de todos os trabalhos desenvolvidos pelo Comitê, e nos termos relatados ao longo deste relatório, foram desenvolvidas uma série de recomendações a serem adotadas pela Administração Superior da Defensoria Pública do Estado de São Paulo para fins de aprimoramento e expansão do atendimento especializado à população em situação de rua prestado pela instituição.

O quadro a seguir resume as recomendações, ordenando-as segundo nível de prioridade e de dificuldade na implementação, como forma de facilitar a visualização das diversas propostas relatadas ao longo deste documento.

Prioridade	Âmbito de implementação	Medida sugerida	Justificativa	Recursos e ações necessários	Dificuldade de implementação
1	Toda a instituição	Atualização da normatização da atividade especializada à PSR (Anexo III)	Medida recomendada como resultado das oficinas de padronização do atendimento, a partir das quais foram desenvolvidas sugestões de novos textos normativos que incorporem as suas recomendações e formulações	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Aprovação dos novos textos normativos nas instâncias necessárias</li> <li>- Reuniões com Subdefensorias e Unidades para tratar das alterações sugeridas/incorporadas nos novos atos</li> </ul>	1
1	Unidades (Capital)	Criação de fluxo padronizado de encaminhamento entre Unidade Central e Regional Criminal	Medida recomendada como parte dos resultados das oficinas de padronização do atendimento; diagnóstico de que é necessário aumentar resolutividade de atendimentos criminais, que frequentemente têm interrupções de continuidade após primeiro atendimento no DAIEP	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Coleta de contribuições entre profissionais diretamente envolvidos com as atividades especializadas</li> <li>- Pactuação entre Coordenações das respectivas Unidades</li> <li>- Atividades de capacitação com equipes de triagem</li> </ul>	2
1	Administração	Criação de instância permanente de diálogo sobre atendimento especializado à PSR	Necessidade de ponto focal para avaliar e discutir periodicamente as ações voltadas à população em situação de rua	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Ato de institucionalização</li> </ul>	1
1	Unidades	Expansão da atividade especializada de atendimento à PSR para todas as Unidades da Defensoria Pública, seguindo a matriz de prioridades elaborada	Necessidade de garantir a existência de um fluxo especializado para esta população, considerando as crescentes necessidades sociais e as políticas judiciárias diferenciadas já estabelecidas; matriz de prioridades elaborada pelo Comitê a partir de critérios objetivos para facilitar as decisões	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Pactuação com Coordenações das Unidades e Subdefensorias sobre quantitativos e organização da atividade</li> <li>- Reserva orçamentária apta a custear a atividade nos termos previstos</li> </ul>	3

2	Núcleo Especializado de Cidadania e Direitos Humanos	Desenvolvimento de material de apoio para a atuação especializada (manual e modelos institucionais)	Medida recomendada como parte dos resultados das oficinas de padronização do atendimento e indicada como lacuna na pesquisa entre Coordenações; necessidade de facilitar e aprimorar a atuação institucional	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Levantamento de dados para orientar e qualificar a produção do material</li> <li>- Disponibilidade de equipe para produção do material</li> </ul>	2
2	Regionais e Administração	Criação de cargos de coordenação para a organização permanente da atividade (Capital e Regionais)	Medida recomendada como parte dos resultados das oficinas de padronização do atendimento	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Normatização do cargo</li> <li>- Reserva orçamentária apta a custear o quantitativo necessário</li> </ul>	3
3	Unidades, Administração e Núcleos	Organização de atividades de treinamento e sensibilização para público interno	Medida recomendada como parte dos resultados das oficinas de padronização do atendimento e indicada como lacuna na pesquisa entre Coordenações	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Organização e mobilização de equipes para recebimento do treinamento</li> <li>- Pactuação com NECDH para realização das atividades</li> </ul>	2
4	Edepe	Produção de curso de formação continuada para público interno	Medida recomendada como parte dos resultados das oficinas de padronização do atendimento e indicada como lacuna na pesquisa entre Coordenações	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Disponibilidade de equipe para produção do material</li> </ul>	2
4	Coordenadoria de Tecnologia da Informação	Aprimoramentos no DOL para facilitação da sinalização e do encaminhamento de demandas relacionadas à PSR	Medida recomendada como parte dos resultados das oficinas de padronização do atendimento	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Disponibilidade de equipe para realização das alterações sugeridas</li> </ul>	1
4	Edepe	Organização de atividades de formação voltadas ao público externo (rede de serviços, movimentos sociais e população-alvo)	Medida recomendada como parte dos resultados das oficinas de padronização do atendimento e do Projeto Ouvidoria Itinerante	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Pactuação com entidades e instituições externas para organização das atividades</li> <li>- Pactuação com NECDH para eventual apoio às atividades previstas</li> <li>- Disponibilidade de equipe para realização das atividades</li> </ul>	2

4	Unidades	Adequação do espaço físico de Unidades para contemplar diretrizes elaboradas nas oficinas	Medida recomendada como parte dos resultados das oficinas de padronização do atendimento; diagnóstico de que as limitações e inadequações dos espaços atualmente utilizados nos atendimentos acaba atuando como barreira de acesso (usuários deixam de procurar a defensoria) ou limitam as possibilidades do atendimento (usuários se sentem pouco acolhidos ou à vontade para relatar suas queixas)	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Auditoria nos espaços disponíveis em cada Unidade para diagnóstico das necessidades de expansão e adaptação</li> <li>- Reserva orçamentária</li> <li>- Processos de contratação relacionados às medidas necessárias</li> </ul>	4
4	Unidades	Fortalecimento da infraestrutura para apoiar a realização de atividades externas	Lacuna identificada na pesquisa realizada entre Coordenações das Unidades	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Desenvolvimento de indicadores para quantificação das necessidades</li> <li>- Reserva orçamentária</li> <li>- Processos de contratação relacionados às medidas necessárias</li> </ul>	4

## Referências bibliográficas

Agência Brasil. Levantamento aponta crescimento da população de rua em SP; prefeitura contesta. UOL Notícias, 27 maio 2024. Disponível em: <<https://noticias.uol.com.br/ultimas-noticias/agencia-brasil/2024/05/27/levantamento-aponta-crescimento-da-populacao-de-rua-em-sao-paulo.htm>>.

Congresso Nacional. 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). Disponível em: <[https://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_ato2023-2026/2024/Lei/L14821.htm](https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2023-2026/2024/Lei/L14821.htm)>.

Conselho Nacional de Direitos Humanos. Resolução nº 40, de 13 de outubro de 2020. Dispõe sobre as diretrizes para promoção, proteção e defesa dos direitos humanos das pessoas em situação de rua, de acordo com a Política Nacional para População em Situação de Rua. Disponível em: <[https://www.gov.br/mdh/pt-br/acesso-a-informacao/participacao-social/conselho-nacional-de-direitos-humanos-cndh/copy\\_of\\_Resolucao40.pdf](https://www.gov.br/mdh/pt-br/acesso-a-informacao/participacao-social/conselho-nacional-de-direitos-humanos-cndh/copy_of_Resolucao40.pdf)>.

Conselho Nacional de Justiça. Resolução nº 425, de 8 de outubro de 2021. Institui, no âmbito do Poder Judiciário, a Política Nacional Judicial de Atenção a Pessoas em Situação de Rua e suas interseccionalidades. Disponível em: <<https://atos.cnj.jus.br/files/compilado1144092024121767616409df496.pdf>>.

Defensoria Pública do Estado do Paraná. Deliberação CSDP 017 de 30 de setembro de 2022. Estabelece a política de atendimento na Defensoria Pública do Estado do Paraná para promoção, proteção e defesa dos direitos das pessoas em situação de rua. Disponível em: <[https://www.defensoriapublica.pr.def.br/sites/default/arquivos\\_restritos/files/documento/2022-09/del.017\\_politicadeatendimentopoprua.ass\\_.pdf](https://www.defensoriapublica.pr.def.br/sites/default/arquivos_restritos/files/documento/2022-09/del.017_politicadeatendimentopoprua.ass_.pdf)>.

Ministério dos Direitos Humanos e da Cidadania. População em Situação de Rua: Diagnóstico com base nos dados e informações disponíveis em registros administrativos e sistemas do Governo Federal. Disponível em: <[https://www.gov.br/mdh/pt-br/navegue-por-temas/populacao-em-situacao-de-rua/publicacoes/relat\\_pop\\_rua\\_digital.pdf](https://www.gov.br/mdh/pt-br/navegue-por-temas/populacao-em-situacao-de-rua/publicacoes/relat_pop_rua_digital.pdf)>.

NATALINO, Marco Antônio Carvalho. A População em situação de rua nos números do Cadastro Único. Rio de Janeiro: Ipea, 2024. Disponível em: <[https://repositorio.ipea.gov.br/bitstream/11058/12642/7/TD\\_2944\\_web.pdf](https://repositorio.ipea.gov.br/bitstream/11058/12642/7/TD_2944_web.pdf)>.

Secretaria Municipal de Assistência e Desenvolvimento Social do Município de São Paulo. Censo da População em Situação de Rua – 2021. Disponível em: <<https://app.powerbi.com/view?r=eyJrljoiZWE4MTE5M-GltZjRmMi00ZTcyLTgxOTMtMjc3MDAwMDM0NGI5liwidCI6ImE0ZTA2MDVjLWUzOTUtNDZIYS1iMmE4L-ThINjE1NGM5MGUwNyJ9>>.



# Anexo I – Plano de Trabalho

## Plano de Trabalho

### Comitê de Atendimento à População em Situação de Rua

#### Introdução

A Defensoria Pública do Estado de São Paulo - DPESP tem a função primordial, como expressão e instrumento do regime democrático, de oferecer às pessoas necessitadas, de forma integral e gratuita, a orientação jurídica, a promoção dos direitos humanos e a defesa, em todos os graus, judicial e extrajudicial, dos direitos individuais e coletivos.

Entre a população vulnerabilizada, as pessoas em situação de rua podem ser caracterizadas como um público ainda mais vulnerável, com necessidades e entraves de acesso próprios. A multiplicidade e interseccionalidade das vulnerabilidades deste grupo fica evidente pela sua própria definição: trata-se de grupo populacional heterogêneo que possui em comum a pobreza extrema, os vínculos familiares interrompidos ou fragilizados, a inexistência de moradia convencional regular e que utiliza os logradouros públicos e as áreas degradadas como espaço de moradia e de sustento, de forma temporária ou permanente.

Nesse sentido, ainda em 2009, o Decreto nº 7.053 reconheceu a necessidade de tratamento prioritário e diferenciado desse grupo populacional ao criar a Política Nacional para a População em Situação de Rua no âmbito do Poder Executivo. De forma análoga, o Conselho Nacional de Justiça (CNJ) criou em 2021 a Política Nacional Judicial de Atenção a Pessoas em Situação de Rua e suas interseccionalidades (Resolução CNJ nº 425/2021), em que são garantidos fluxos diferenciados de atendimento, acolhimento e encaminhamento de demandas desta população no Poder Judiciário.

Reconhecendo estas mesmas necessidades e barreiras de acesso, a Defensoria Pública do Estado de São Paulo historicamente fornece atendimento especializado à população em situação de rua, mediante a adoção de fluxos diferenciados de acesso e de resolução das demandas. Essas iniciativas, contudo, não são padronizadas ou sistematizadas, e há indícios de que os serviços e fluxos atuais têm gargalos e lacunas.

Nesse contexto, foi instaurado, em 19 de agosto de 2024, um Comitê de Atendimento à População em Situação de Rua com o objetivo de analisar as políticas institucionais implementadas até o momento e sugerir um plano para a sua reformulação e expansão.

#### **Atribuições** (Ato Normativo DPG nº 267, de 19 de agosto de 2024)

I – Sistematizar e analisar as iniciativas existentes voltadas ao atendimento especializado à população em situação de rua;

II – Analisar as normativas internas e os materiais informativos relacionados ao atendimento especializado à população em situação de rua, com o intuito de promover a respectiva atualização, consolidação e divulgação;

III – Propor o aprimoramento do atual fluxo de atendimento especializado à população em situação de rua;

IV – Propor plano de expansão do atendimento especializado à população em situação de rua, consolidando a política de atendimento da Instituição para as Unidades da capital, região metropolitana, litoral e interior;

V – Propor capacitações voltadas aos/as Defensores/as Públicos/as, servidores/as e estagiários/as a respeito da temática;

### **Composição** (Ato Normativo DPG nº 267, de 19 de agosto de 2024)

1. Primeira Subdefensoria Pública-Geral;
2. Segunda Subdefensoria Pública-Geral;
3. Terceira Subdefensoria Pública-Geral;
4. Conselho Superior da Defensoria Pública;
5. Corregedoria-Geral;
6. Ouvidoria-Geral;
7. Assessoria Cível;
8. Assessoria Criminal;
9. Assessoria da Qualidade de Atendimento;
10. Núcleo Especializado de Cidadania e Direitos Humanos;
11. Núcleo Especializado de Infância e Juventude;
12. Núcleo Especializado de Promoção e Defesa do Direito das Mulheres;
13. Divisão de Atendimento Inicial Criminal (DAIC);
14. Divisão de Atendimento Inicial Especializado ao Público (DAIEP);
15. Secretaria de Acesso à Justiça do Ministério da Justiça e Segurança Pública;
16. Diretoria de Promoção dos Direitos da População em Situação de Rua do Ministério dos Direitos Humanos;
17. Secretaria de Desenvolvimento Social do Estado de São Paulo;
18. Secretaria Municipal de Assistência e Desenvolvimento Social do Município de São Paulo;
19. Movimento Nacional de Luta e Defesa da População em Situação de Rua.

### **Produtos**

1. **Proposta de padronização dos fluxos de atendimentos especializados à População em Situação de Rua na DPE-SP**
  - a. Sistematização de fluxos atuais e diagnóstico dos seus problemas e lacunas
  - b. Esquematização de fluxos padronizados, diferenciados de acordo com os tipos de atendimento, contextos e territórios

- c. Proposta de atos normativos para padronização das atividades (inscrições, formato de trabalho, composição de equipes, etc.)

## **2. Proposta de expansão de serviços e atendimentos especializados à População em Situação de Rua na DPE-SP**

- a. Relatório de diagnóstico sobre alcance e lacunas dos serviços atuais
- b. Sistematização de iniciativas e formatos inovadores em outras Defensorias ou órgãos de Justiça ("benchmarking")
- c. Proposta de expansão da atividade

### **Metodologia de trabalho**

Em razão do grande número de participantes do Comitê, do número reduzido de reuniões plenárias e da complexidade dos produtos a serem entregues, propõe-se a divisão dos trabalhos em duas instâncias:

**Plenário do Comitê:** reuniões mensais para apresentação de resultados parciais dos trabalhos conduzidos em cada Grupo de Trabalho e deliberação sobre propostas apresentadas.

**Grupos de Trabalho:** reuniões paralelas às do Comitê, em cronograma próprio, para divisão e execução de tarefas relacionadas ao desenvolvimento de cada produto. Sugestão de divisão e composição dos GTs:

#### **Grupo de Trabalho 1: padronização de fluxos**

1. Ouvidoria-Geral
2. Assessoria Cível
3. Assessoria Criminal
4. Assessoria da Qualidade de Atendimento
5. Núcleo Especializado de Cidadania e Direitos Humanos
6. Núcleo Especializado de Infância e Juventude
7. Núcleo Especializado de Promoção e Defesa do Direito das Mulheres
8. Divisão de Atendimento Inicial Criminal (DAIC)
9. Divisão de Atendimento Inicial Especializado ao Público (DAIEP)
10. Secretaria Municipal de Assistência e Desenvolvimento Social do Município de São Paulo

## **Grupo de Trabalho 2: expansão do atendimento**

1. Primeira Subdefensoria Pública-Geral
2. Segunda Subdefensoria Pública-Geral
3. Terceira Subdefensoria Pública-Geral
4. Conselho Superior da Defensoria Pública
5. Corregedoria-Geral
6. Assessoria Cível
7. Núcleo Especializado de Cidadania e Direitos Humanos
8. Núcleo Especializado de Infância e Juventude
9. Secretaria de Acesso à Justiça do Ministério da Justiça e Segurança Pública
10. Diretoria de Promoção dos Direitos da População em Situação de Rua do Ministério dos Direitos Humanos
11. Secretaria de Desenvolvimento Social do Estado de São Paulo
12. Movimento Nacional de Luta e Defesa da População em Situação de Rua

Além da divisão em Grupos de Trabalho, o Comitê também contará com o apoio do Laboratório de Inovação do Tribunal Regional Federal da 3ª Região para realizar uma série de oficinas especificamente voltadas ao desenvolvimento do Produto 1b. As oficinas serão realizadas nos dias 21 e 22 de outubro, contando com até 30 participantes, a serem selecionados segundo critérios mistos (inscrição e indicação).

## Cronograma

O Comitê terá duração inicial de 3 meses, com possibilidade de prorrogação, e se reunirá mensalmente, conforme cronograma abaixo.

Instância	Atividade	09	10	11	12
Plenário do Comitê	<b>1ª Reunião (25/09)</b>				
	- Apresentação	X			
	- Aprovação do plano de trabalho e cronograma				
	- Formação dos Grupos de Trabalho				
	<b>2ª Reunião (23/10)</b>		X		
	- Apresentação de resultados das oficinas e deliberação sobre as propostas resultantes				
Plenário do Comitê	<b>3ª Reunião (21/11)</b>			X	
	- Apresentação de resultados parciais dos GTs - Deliberação de propostas dos GTs (se aplicável)				
Plenário do Comitê	<b>4ª Reunião (13/12)</b>				X
	- Balanço dos trabalhos - Deliberação dos relatórios e propostas finais dos GTs				
	Entrega de relatório final				X
GT padronização	<b>1ª Reunião (09/10)</b>				
	- Apresentação de dados preliminares (Assessoria Cível)	X			
	- Preparação para oficinas				
	Próximas reuniões (calendário a definir)		X	X	X
GT expansão	Entrega de relatório final e produtos				X
	<b>1ª Reunião (10/10)</b>				
	- Apresentação de dados preliminares (Assessoria Cível)	X			
	- Avaliação de cenário e divisão de tarefas				
GT expansão	Próximas reuniões (calendário a definir)		X	X	X
	Entrega de relatório final e produtos				X
Laboratório da Inovação TRF3	Oficinas para elaboração do Produto 1b (21/10 e 22/10)		X		



## Anexo II – Fluxo de acionamento da DPE pela rede

**Fluxo de acionamento da DPESP pela Rede Socioassistencial:** roteiro dos procedimentos a serem efetivados pelos/as profissionais da Rede Socioassistencial quando identificarem demandas de competência da Defensoria Pública durante o atendimento PopRua.

**1. Identificação da Demanda:** Durante o atendimento à pessoa em situação de rua nos serviços de assistência social, o/a profissional responsável deverá identificar eventuais demandas que requeiram a atuação da Defensoria Pública.

**2. Coleta de Informações:** O/a profissional da Rede deverá coletar todas as informações necessárias para identificação da pessoa atendida: nome completo, número do CPF, telefone para contato ou para recado, se houver, endereço de calçada ou região em que costuma ficar e demais informações existentes para identificação e contato com a pessoa. Além disso, deverão ser enviadas as possíveis demandas jurídicas com as informações pertinentes ao encaminhamento DPESP, observadas no atendimento.

**3. Consentimento:** Informar à pessoa em situação de rua sobre a possibilidade de encaminhamento de suas demandas para a Defensoria Pública e obter seu consentimento para compartilhar suas informações. Explicar que seus dados e informações são confidenciais e somente serão compartilhados com pessoas autorizadas e para o fim específico de análise das suas demandas para futuro atendimento na DPESP.

**4. Preenchimento e envio de E-mail Padrão:** A Rede Socioassistencial encaminhará e-mail padrão para o endereço eletrônico designado pela Defensoria Pública para receber tais encaminhamentos. O e-mail deverá conter nome, número do CPF e demais dados de identificação da pessoa, além de breve narrativa do caso e demandas para análise.

**5. Confirmação de Recebimento:** Aguardar a confirmação de recebimento da demanda por parte da Defensoria Pública. Caso não haja resposta em um prazo de 3 dias úteis, enviar novo e-mail reiterando o encaminhamento anterior e o pedido de confirmação de recebimento.

**6. Acompanhamento:** Manter contato com a Defensoria Pública para acompanhar o andamento do caso e, se houver pedido do/a usuário/a, repassar-lhe informações sobre o andamento das demandas.

**7. Registro:** Sugere-se a realização do registro de todos os encaminhamentos efetuados à Defensoria Pública para fins de acompanhamento e controle das demandas encaminhadas à Instituição.

### **Fluxo de recebimento das demandas encaminhadas pela Rede Socioassistencial na Defensoria Pública:**

**1. Recebimento do E-mail:** O/a Oficial de Defensoria Pública responsável deverá acessar regularmente a caixa de e-mail designada para receber as demandas encaminhadas pela Rede de Assistência Social.

**2. Verificação Inicial:** Conferir se o e-mail recebido contém todas as informações necessárias, conforme o modelo padrão: nome completo da pessoa, número do CPF, resumo do atendimento e descrição das potenciais demandas jurídicas. Caso não tenham todas as informações cruciais ou a justificativa da ausência dos documentos necessários, enviar e-mail ao serviço responsável solicitando o encaminhamento dos dados e informações faltantes.

**3. Confirmação de Recebimento:** Após a verificação prévia de que todas as informações essenciais foram encaminhadas, enviar uma confirmação de recebimento para a unidade de assistência social que encaminhou a demanda.

**4. Registro de Recebimento:** Registrar a data de recebimento do e-mail, o serviço e o servidor que encaminhou a demanda em um controle interno, que pode ser uma planilha, para manter um histórico organizado das demandas recebidas e as respectivas providências efetuadas.

**5. Cadastro no Sistema DOL:** Realizar o cadastro da pessoa em situação de rua no Sistema DOL (Defensoria Online), inserindo todas as informações da demanda e documentação recebida pela Rede.

**6. Atribuição de Prioridade:** Avaliar a urgência da demanda e atribuir uma prioridade, se necessário, para garantir que casos mais urgentes sejam tratados com a devida celeridade. Caso o/a oficial/a responsável tenha dúvida na priorização da demanda, deverá consultar outro servidor para o auxiliar. Recomenda-se que seja definido um servidor para prestar esse apoio, de preferência com formação jurídica, como o Assistente Técnico, por exemplo.

**7. Encaminhamento Interno:** Direcionar a demanda para o/a defensor/a público/a inscrito/a na atividade PopRua.

**8. Acompanhamento:** Monitorar o andamento do caso no Sistema DOL e garantir que as etapas subsequentes sejam cumpridas dentro dos prazos estabelecidos.

**9. Comunicação com a Rede de Assistência Social:** Manter a unidade de assistência social informada sobre o progresso do caso, especialmente em situações que exijam informações adicionais ou esclarecimentos.

**10. Relatório Periódico:** Preparar relatórios periódicos, com a regularidade mínima de um semestre, sobre as demandas recebidas e processadas, destacando estatísticas relevantes e possíveis gargalos no fluxo, para análise e melhoria contínua do processo.

#### **Ações necessárias para o estabelecimento do fluxo:**

- **Treinamento dos profissionais da Rede:** É essencial que todos os profissionais da Rede de Assistência Social sejam treinados para identificar demandas jurídicas e utilizar o fluxo de encaminhamento corretamente. Nesse sentido, a DPESP poderá elaborar material de Educação em Direitos para a Rede, a fim de facilitar a compreensão da atuação da Defensoria Pública e das principais demandas da População em Situação de Rua, além de fornecer palestras e ciclos de formação desses profissionais.
- **Treinamento dos Servidores da DPESP:** realizar treinamentos com o/a Oficial/a que ficará responsável pelo recebimento, controle e análise dos e-mails encaminhados pela Rede Socioassistencial.
- **Parceria:** Manter uma comunicação aberta e contínua com os profissionais da Rede Socioassistencial para ajustar o fluxo, conforme necessário e garantir que as necessidades das pessoas em situação de rua sejam atendidas de forma eficaz.
- **Confidencialidade:** Garantir que todas as informações pessoais sejam tratadas com confidencialidade e segurança, respeitando a privacidade dos indivíduos atendidos e a legislação pertinente.

## Anexo III – Sugestões de novos atos normativos

### Ato Normativo DPG nº \_\_\_\_\_ de XX de XXXXX de 2025

*Estabelece as Diretrizes para a Atuação da Defensoria Pública do Estado de São Paulo na Promoção, Proteção e Defesa dos Direitos da População em Situação de Rua*

CONSIDERANDO que à Defensoria Pública, instituição permanente, essencial à função jurisdicional do Estado, incumbe a orientação jurídica, a promoção dos direitos humanos e a defesa, em todos os graus, judicial e extrajudicial, dos direitos individuais e coletivos, de forma integral e gratuita, aos necessitados, na forma do artigo 134 e artigo 5º, LXXIV da Constituição Federal;

CONSIDERANDO que são objetivos da Defensoria Pública, dentre outros, a primazia da dignidade da pessoa humana e a redução das desigualdades sociais e a prevalência e efetividade dos direitos humanos;

CONSIDERANDO que é função institucional da Defensoria Pública, na qualidade de *Custos Vulnerabilis*, dentre outras, exercer a defesa dos interesses dos indivíduos e dos grupos sociais vulneráveis que mereçam proteção especial do Estado, nos termos dos arts. 134 da Constituição Federal, 4º, XI, da Lei Complementar estadual 136/11 e art. 554, §1º, do Código de Processo Civil;

CONSIDERANDO que a população em situação de rua é um grupo social que apresenta extrema vulnerabilidade, somada às interseccionalidades de raça e gênero, exigindo uma atuação específica e célere pelos agentes públicos envolvidos;

CONSIDERANDO o direito social de moradia (art. 6º da Constituição Federal) e todas as normativas internacionais de Direitos Humanos para a população em situação de rua, em especial o art. 25 da Declaração Universal dos Direitos Humanos, de 1948, que reconhece a habitação como integrante dos direitos econômicos, sociais e culturais;

CONSIDERANDO o art. 11 do Pacto dos Direitos Econômicos, Sociais e Culturais, de 1966, que consolida o direito à habitação como um dos meios de superação da situação de miséria, gerando para os Estados-partes a obrigação de promover e proteger esse direito;

CONSIDERANDO os objetivos de desenvolvimento sustentável (ODS) da Agenda 2030 da ONU, em especial o ODS 1 (erradicação da pobreza), o ODS 10 (redução da desigualdade), e o ODS 11 (cidades e assentamentos humanos acessíveis, inclusivos, seguros, resilientes e sustentáveis);

CONSIDERANDO os termos da Convenção Interamericana Contra Toda Forma de Discriminação e Intolerância, especialmente em seus arts. 5º e 6º, que exigem tratamento equitativo e políticas afirmativas em favor de pessoas ou grupos sujeitos a discriminação ou intolerância;

CONSIDERANDO o Decreto nº 7.053/2009, que institui a Política Nacional para a População em Situação de Rua e o seu Comitê Intersetorial de Acompanhamento e Monitoramento (CIAMP-RUA), alterado pelo Decreto nº 9.894/2019;

CONSIDERANDO a Resolução do Conselho Nacional dos Direitos Humanos (CNDH) nº 40/2020, que dispõe sobre as diretrizes para promoção, proteção e defesa dos direitos humanos das pessoas em situação de rua, de acordo com a Política Nacional para População em Situação de Rua;

CONSIDERANDO a Resolução nº 425/2021 do Conselho Nacional de Justiça, que Institui, no âmbito do Poder Judiciário, a Política Nacional Judicial de Atenção a Pessoas em Situação de Rua e suas interseccionalidades.

CONSIDERANDO o Comentário Geral nº 21 (2017) do Comitê dos Direitos da Criança da Organização das Nações Unidas sobre as crianças em situação de rua;

CONSIDERANDO a jurisprudência do Sistema Interamericano de Direitos Humanos sobre a temática, em especial a sentença no caso Villagrán Morales e outros (“Meninos de Rua”) vs. Guatemala, em que a Corte Interamericana de Direitos Humanos reforça o dever de proteção e garantia dos direitos humanos de crianças em situação de rua;

CONSIDERANDO o relatório produzido pelo “Comitê do Atendimento à População em Situação de Rua”, instituído pelo Ato Normativo DPG nº 267, de 19 de agosto de 2024 para estudos sobre as práticas e aperfeiçoamento do atendimento à população em situação de rua pela Defensoria Pública do Estado de São Paulo;

CONSIDERANDO as especificidades dos/as usuários/as da Defensoria Pública que estão em situação de rua, os/as quais possuem dificuldade em retornar em dias e horários específicos para atendimento, em razão de sua extrema vulnerabilidade;

A DEFENSORIA PÚBLICA-GERAL DO ESTADO, com fundamento no artigo 19, incisos II, III e IV da Lei Complementar estadual 988/2006, resolve:

## **Capítulo I – Disposições Gerais**

**Artigo 1º.** Estas diretrizes têm por objetivo regulamentar e orientar a atuação da Defensoria Pública do Estado de São Paulo na promoção, proteção e defesa dos direitos da população em situação de rua, com base em princípios constitucionais, tratados internacionais de direitos humanos e legislações nacionais.

**Artigo 2º.** A Defensoria Pública do Estado de São Paulo reconhece a população em situação de rua como o grupo populacional heterogêneo que tem em comum a falta de moradia e utiliza os logradouros públicos como espaço de moradia e de sustento, bem como as unidades de acolhimento institucional para pernoite eventual ou provisório, podendo tal condição estar associada a outras vulnerabilidades como a pobreza e os vínculos familiares interrompidos ou fragilizados.

Parágrafo único - Para assegurar o gozo ou exercício de direito, especialmente o de atendimento especializado, equitativo e prioritário pela Defensoria Pública, serão consideradas a trajetória de rua e a heterogeneidade da população em situação de rua, notadamente, quanto ao nível de escolaridade, naturalidade, nacionalidade, identidade(s) de gênero, características culturais, étnicas, raciais, geracionais e religiosas, e com atenção aos aspectos interseccionais no atendimento a essa população, pensando em mulheres, população LGBTQIA+, crianças e adolescentes, pessoas idosas, população negra, pessoas egressas do sistema prisional, migrantes, povos indígenas e outras populações tradicionais, pessoas com deficiência, com especial atenção às pessoas em sofrimento mental, incluindo aquelas que fazem uso abusivo de álcool e outras drogas.

**Artigo 3º.** A atuação da Defensoria será orientada pelos seguintes princípios:

I - Respeito à dignidade da pessoa humana;

II - Garantia de acesso desburocratizado e prioritário à justiça, com estratégias que superem barreiras como ausência de documentos, residência fixa, tipo de vestimenta ou exclusão digital;

III - Promoção do acesso integral a políticas e serviços públicos;

IV - Defesa contra todas as formas de violência, com especial atenção à violência institucional e discriminações interseccionais;

V - Não criminalização e não estigmatização das pessoas em situação de rua, mediante, entre outros, uso de linguagem que não reforce preconceitos e visões higienistas;

VI - Respeito à autonomia individual;

VII - Enfrentamento ao racismo estrutural e institucional;

VIII – Garantia da igualdade material através da promoção de medidas afirmativas;

IX - Escuta ativa e humanizada, assegurando que as pessoas atendidas participem das decisões que impactam suas vidas;

X - Defesa dos direitos das crianças, adolescentes, pessoas com deficiência, mulheres, idosos, pessoas LGBTQIA+, negras, indígenas e outras populações historicamente marginalizadas em situação de rua.

## **Capítulo II – Diretrizes Operacionais**

**Artigo 4º.** A Defensoria Pública do Estado de São Paulo garantirá atendimento jurídico gratuito e integral à população em situação de rua, em todas as suas Unidades, com estratégias que incluam:

I - Atendimento direto e em regime de portas abertas, sem necessidade de agendamento prévio;

II – Classificação das demandas como sensíveis e prioritárias;

III - Atendimento independentemente da apresentação de documentos pessoais, quando constatado que a parte interessada não os possui, e adoção de medidas para requerer as respectivas segundas-vias, quando cabível;

IV- Dispensa da avaliação financeira;

V - Atendimento humanizado, consistente em abordagem que considera a dignidade, autonomia e participação ativa das pessoas atendidas, respeitando suas especificidades e considerando a heterogeneidade da população em situação de rua, nos termos do artigo 2º, parágrafo único;

VI - Escuta ativa, entendida como prática de acolhimento que promove um espaço de diálogo seguro e respeitoso, essencial para o fortalecimento da autonomia, construção de vínculos e participação do usuário nas decisões que impactam sua vida.



VII - Atendimento itinerante em locais estratégicos, incluindo vias públicas com concentração de pessoas em situação de rua, centros de acolhida, CREAS, Centros Pop, e outros equipamentos socioassistenciais e de saúde;

VII - Plantões em postos avançados, organizados em parceria com entidades públicas e privadas;

VIII - Acompanhamento integral de demandas jurídicas e sociais, mediante encaminhamentos responsáveis e referenciados, sempre por escrito, com foco em soluções que promovam a inclusão social e a autonomia.

IX – Priorização da resolução extrajudicial de conflitos, utilizando mecanismos como a conciliação e mediação, com apoio da equipe multidisciplinar, sempre que possível, ressalvados casos de violência doméstica em que não haja concordância expressa da vítima, nos termos da Tese Institucional nº 150 da Defensoria Pública;

X - Valorização do atendimento jurídico integral e multidisciplinar, respeitada a autonomia da pessoa em situação de rua em relação aos encaminhamentos realizados, inclusive dentro da própria Defensoria, adotando-se as medidas judiciais cabíveis após o esgotamento das articulações extrajudiciais;

XI – Atuação em demandas coletivas, em articulação com a sociedade civil, movimentos sociais, universidades e rede de proteção;

XII – Coprodução de provas, garantido o protagonismo do indivíduo na resolução de suas demandas, com facilitação de acesso a documentos e informações a partir de bancos de dados disponíveis à Defensoria Pública.

**Artigo 5º.** A organização do atendimento deverá incluir:

I - Equipes multidisciplinares capacitadas, compostas por Defensores/as Públicos/as, assistentes sociais, psicólogos/as, profissionais administrativos/as de apoio, estagiários/as;

II - Registro detalhado no sistema de atendimento (DOL), inserção de tarja específica “pop rua”, com designação do/a defensor/a de referência nas observações sobre o/a usuário/a, registro dos termos “pessoa em situação de rua” no campo “endereço”, inserção de “novo problema” no respectivo campo “posto avançado” da Unidade específico para o atendimento especializado à população em situação de rua e sinalização de caso complexo, quando cabível;

III – Uso de ferramentas tecnológicas para agilizar os processos e ampliar o acesso à justiça.

### **Capítulo III – Articulação em Rede**

**Artigo 6º.** A Defensoria Pública do Estado de São Paulo atuará em parceria com:

I – Órgãos do sistema de justiça, tais como o Judiciário Estadual e Federal, Ministérios Públicos, Procuradorias e OAB;

I - Órgãos e serviços públicos municipais, estaduais e federais, como CRAS, CREAS, Centros Pop, e serviços de saúde e educação;

II - Organizações da sociedade civil e movimentos sociais ligados à defesa da população em situação de rua;

III - Comitês intersetoriais e conselhos de direitos humanos, garantindo o acompanhamento de políticas públicas voltadas ao segmento;

IV - Instituições acadêmicas para promover estudos e extensão universitária voltados à proteção e inclusão da população em situação de rua.

**Artigo 7º.** A Defensoria fomentará redes locais de proteção, estabelecendo fluxos claros para:

I - Encaminhamento de demandas individuais e coletivas, com a criação, em cada Unidade, de e-mail específico para recepção de demandas;

II - Visitas técnicas a serviços públicos voltados à população em situação de rua;

III - Realização de reuniões regulares com representantes da rede socioassistencial, de saúde e demais serviços públicos para debates sobre casos específicos e desafios no atendimento da população em situação de rua.

Parágrafo Único – Os fluxos de atendimento serão divulgados por meio digital, além de folders e cartazes impressos a serem afixados em serviços públicos voltados à população em situação de rua.

#### **Capítulo IV – Educação em Direitos e Capacitação**

**Artigo 8º.** A Defensoria promoverá a educação em direitos por meio de:

I - Criação e distribuição de materiais informativos sobre os direitos da população em situação de rua;

II - Realização de eventos, seminários e oficinas voltados à sensibilização de servidores, agentes públicos e sociedade civil;

III - Atividades de educação em direitos e campanhas de comunicação para combater estigmas e preconceitos relacionados à situação de rua

Parágrafo único - Anualmente, no mês de agosto, a Defensoria realizará atividades educativas e de atendimento na semana de luta da população em situação de rua.

**Artigo 9º.** A capacitação para a atividade será contínua e contará com a participação das pessoas em situação de rua, devendo abordar os seguintes temas:

I - Atendimento humanizado e escuta ativa;

II - Temas de direitos humanos, dentre os quais racismo estrutural, violência institucional, violência de gênero, capacitismo, diversidade sexual, saúde mental, uso abusivo de substâncias, entre outros;

III - Ferramentas para mediação de conflitos e resolução extrajudicial de demandas;

IV – Compartilhamento de boas práticas e casos exitosos.

## Capítulo V – Monitoramento e Avaliação

**Artigo 10.** A Defensoria Pública monitorará continuamente a eficácia das políticas de atendimento à população em situação de rua por meio de relatórios produzidos a partir do Sistema DOL, constando indicadores sobre o volume e o perfil das demandas atendidas.

**Artigo 11.** Os dados coletados para fins de monitoramento serão tratados conforme a Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD), assegurando a privacidade e o uso ético das informações.

## Capítulo VI – Disposições Finais

**Artigo 12.** Estas diretrizes entram em vigor na data de sua publicação, devendo ser revisadas periodicamente para assegurar a sua efetividade e adequação às demandas sociais.

### ATO Nº \_\_, DA 2ª ou 3ª DEFENSORIA PÚBLICA-GERAL DO ESTADO

Este modelo pode ser adaptado para cada unidade, respeitando especificidades locais e acordos firmados com prefeituras ou entidades parceiras.

*Regulamenta a atuação de Defensoras e Defensores Públicos na prestação de assistência jurídica à população em situação de rua.*

**CONSIDERANDO** a missão da Defensoria Pública de prestar assistência jurídica integral e gratuita aos necessitados, promovendo os direitos humanos e garantindo o acesso à justiça, nos termos do art. 134 da Constituição Federal;

**CONSIDERANDO** a relevância da parceria entre a Defensoria Pública e os municípios para a garantia de direitos da população em situação de rua, conforme diretrizes da Política Nacional para População em Situação de Rua (Decreto nº 7.053/2009);

**CONSIDERANDO** o compromisso com a eficiência, celeridade e descentralização gradativa do atendimento, ampliando o acesso à justiça nos municípios do interior, região metropolitana e nas áreas descentralizadas da capital;

A SEGUNDA/TERCEIRA SUBDEFENSORIA PÚBLICA-GERAL DO ESTADO, com fundamento no artigo 1º, II, “a”, do Ato do Defensor Público-Geral do Estado, de 17-11-2017, publicado no DO de 18-11-2017, resolve:

**Artigo 1º.** Este Ato regulamenta a atuação da Defensoria Pública na prestação de assistência jurídica à população em situação de rua no Município de / na Unidade de \_\_\_\_\_ da Capital, a ser realizado em posto avançado de atendimento no Centro POP de \_\_\_\_\_ / Centro de Acolhida \_\_\_\_\_ e por meio de atendimento itinerante em locais estratégicos previamente definidos pela Coordenação da Unidade.

**Artigo 2º.** A atuação dos/as Defensores/as Públicos/as inscritos/as na atividade de que trata este Ato envolverá as seguintes atribuições:

I - prestação de orientação jurídica integral às pessoas em situação de rua, com a presença de quadro de apoio destacado para esse atendimento;

II – elaboração, cadastramento e distribuição de petições iniciais, inclusive com tutelas de urgência, assim como a adoção de todas as medidas jurídicas cabíveis, com encaminhamento da documentação ou notícia de peticionamento à Coordenação da Unidade responsável pelo acompanhamento do processo ou ao sistema de Peticionamento Integrado, conforme termo de Cooperação do CONDEGE, na hipótese de atuação fora do Estado de São Paulo;

III – atendimento em qualquer matéria de atribuição da Defensoria Estadual, com adoção das providências cabíveis em favor do/a interessado/a, inclusive o peticionamento, se o caso, com comunicação direta ao/à Defensor Natural, evitando o deslocamento do/a usuário/a à Unidade quando não houver necessidade;

IV – atuação em face de órgãos municipais ou estaduais, assim como de entidades públicas ou privadas que desempenham atividades relacionadas ao atendimento da população em situação de rua, adotando todas as providências cabíveis, entre elas o estabelecimento de contato telefônico, expedição de ofícios, realização de reuniões e visitas, bem como a utilização dos fluxos existentes no serviço;

V – prestação de informações ao/à usuário/a sobre o andamento de processos a ele/a diretamente relacionados no momento do atendimento, independentemente da natureza da matéria, mediante consulta aos respectivos bancos de dados disponíveis, inclusive aqueles relacionados à execução penal, se cabível;

VI – tentativa de solução extrajudicial de conflitos, utilizando mecanismos como a conciliação e mediação, com apoio da equipe multidisciplinar, sempre que possível, ressalvados casos de violência doméstica em que não haja concordância expressa da vítima, nos termos da Tese Institucional nº 150 da Defensoria Pública;

VII – apuração preliminar de casos envolvendo violência contra pessoas em situação de rua mediante adoção de todas as medidas cabíveis por parte do/a Defensor/a Natural, incluindo colheita dos respectivos relatos dos/as usuários/as e de eventuais testemunhas, promoção de medidas extrajudiciais relativas à obtenção de informações complementares e apuração das respectivas responsabilidades, com posterior notícia ao Núcleo Especializado de Cidadania e Direitos Humanos para ciência;

VIII – elaboração de mensagem ao Núcleo Especializado de Cidadania e Direitos Humanos nos casos em que sejam identificadas demandas relacionadas a direitos difusos ou coletivos da população em situação de rua apenas para ciência ou eventual pedido de suporte, sem prejuízo da adoção, pelo/a Defensor/a natural, de todas as medidas cabíveis, ainda que de caráter coletivo;

IX – participação obrigatória em reuniões, eventos e cursos de capacitação relacionados ao tema, mediante prévia convocação;

X - realização dos plantões de atendimento perene na sede da Defensoria ou em postos avançados situados em equipamentos da prefeitura ou outro/a parceiro/a, seguindo a periodicidade e demais especificações estabelecidos no respectivo ato de inscrição;

XI – realização de atendimentos itinerantes externos em equipamentos da rede socioassistencial, como centros de acolhida, Centros Pop e CREAS e/ou locais de grande concentração de pessoas em situação de rua, podendo contar com apoio da Unidade Móvel da Defensoria Pública, nos períodos matutino ou noturno, sendo obrigatório, no mínimo, 2 (dois) atendimentos itinerantes por Defensor/a no período de designação de 6 (seis) meses.

XI- estabelecimento de vínculo com o/a usuário/a ao/à mesmo/a Defensor/a a partir de escuta ativa, inclusive para atendimentos futuros, salvo absoluta impossibilidade ou motivo relevante a ser avaliado pelo/a coordenador/a responsável;

XII - Coprodução de provas, garantido o protagonismo do indivíduo na resolução de suas demandas, com facilitação de acesso a documentos e informações a partir de bancos de dados disponíveis à Defensoria Pública.

§ 1º. Nos casos em que for indispensável o encaminhamento do/a usuário/a a outros órgãos da Defensoria Pública ou externos a ela, este deverá ser feito sempre por escrito, mediante entrega de ofício ou memorando assinado e datado ao/à usuário/a, inclusive nos casos em que tenha havido contato prévio com o órgão que recepcionará a demanda.

§ 2º. O acolhimento inicial à população em situação de rua deverá ser feito no regime de porta-abertas dentro do horário de funcionamento do público em geral em todas as Unidades da Defensoria, priorizando-se o encaixe para atendimento imediato ou, na impossibilidade, agendamento em data mais próxima.

§ 3º. Os casos que necessitem da adoção de providências urgentes, tais como mandados judiciais ativos, bloqueio de contas, matérias de saúde, infância cível e violência doméstica ou institucional deverão ser atendidos em caráter preferencial, independentemente do horário de chegada à Unidade.

§ 4º. Os usuários deverão ser cadastrados no sistema Defensoria On-Line (DOL) com:

I - inserção de tarja específica “pop rua”, com designação do/a defensor/a de referência nas observações sobre o/a usuário/a;

II – registro dos termos “pessoa em situação de rua” no campo “endereço”;

III - inserção de “novo problema” no respectivo campo “posto avançado” da Unidade específico para o atendimento especializado à população em situação de rua;

IV – inclusão do relato detalhado dos atendimentos prestados nos campos “Atendimento Inicial” e “Atendimento Inicial em Continuidade”, com atualização correspondente a cada retorno ou ato praticado, registrando-se sinteticamente o objeto da solicitação, as providências adotadas, pendências e os resultados obtidos, com a respectiva data do atendimento.

§ 5º. A denegação de atendimento pode ocorrer apenas mediante análise minuciosa do caso, pelo menos após dois atendimentos ou por autorização explícita da Coordenação do Atendimento Especializado à População em Situação de Rua, observando-se a Deliberação CSDP nº 89/2008 e cadastrando-se no sistema Defensoria On-Line (DOL) as razões da denegação;

§ 6º. O/A Defensor/a Público/a designado/a deverá requerer acesso aos sistemas GEPEN, INFOSEG, SISA/SISRUA, ARISP, CRC/ARPEN e CADÚNICO.

§ 7º. O/a usuário/a deve ser orientado/a sobre o encaminhamento do seu caso à Unidade que acompanhará a continuidade da demanda, com fornecimento de memorando escrito contendo o número do processo e Vara, se houver, bem como os correspondentes endereço e telefone da Unidade receptora;

§ 8º Os encaminhamentos de casos à rede de serviços serão feitos por meio de ofício, com número de controle próprio, com fornecimento de cópia impressa ao usuário;



§ 9º. Em casos complexos ou/e sensíveis, o/a defensor/a de referência contatará o/a defensor/a que acompanhará a demanda em continuidade para detalhar o histórico do caso e, caso necessário, solicitará agendamento de retorno do/a usuário/a para contato com o/a novo/a defensor/a;

§ 10º As petições iniciais distribuídas deverão imediatamente ser encaminhadas por mensageria institucional com o protocolo digital ao setor administrativo da respectiva Unidade, para controle e providências locais relacionadas ao acompanhamento da demanda.

**Artigo 3º.** A atividade regulamentada pelo presente Ato será realizada sem prejuízo das atribuições ordinárias dos/as Defensores/as Públicos/as designados/as, que farão jus à:

I - gratificação prevista no art. 6º, inciso I, c. c. art. 7º, a, ambos da Deliberação CSDP nº 340, de 28 de agosto de 2017, na proporção de 10% dos vencimentos de Defensor Público Nível I por cada mês, ou;

II - compensação não indenizável, prevista no artigo 1º-A, da Deliberação CSDP nº 340/2017 c/c artigo 2º, da Deliberação CSDP nº. 441/2024, na proporção de 02 (duas) compensações por mês de atuação.

**Artigo 4º.** Os/as Defensores/as Públicos/as inscritos/as na atividade participarão de plantões regulares no formato de posto avançado, a serem realizados **no CENTRO POP do Município ou outro equipamento**, para atendimento à população em situação de rua, com duração mínima de 3 (três) horas, organizados nas seguintes condições:

I - Plantões realizados preferencialmente 1 (uma) vez ao mês, em horário acordado com o serviço, considerando o período de maior presença de pessoas, preferencialmente de manhã ou de noite;

II - Organização de escalas de duplas ou trios pela Coordenação da Unidade, com presença obrigatória de pelo menos um/a defensor/a em cada plantão;

III - O/A Defensor/a Público/a designado/a deverá constar ao menos uma vez na escala mensal de atendimento externo especializado à população em situação de rua, seja em equipamento previamente constante no ato de inscrição, seja na escala de atendimento itinerante, reunião de rede, atividade de capacitação e/ou atendimento a caso complexo, exceto quando em gozo de férias por período de 30 (trinta) dias no mês.

**Artigo 5º.** O/a Defensor/a Público/a inscrito/a na atividade deverá comparecer a ao menos 2 (dois) atendimentos itinerantes em outros locais por semestre, inclusive fora do território de sua Unidade, em local, dia e horário a ser definido pela Coordenação da Unidade

**Artigo 6º.** Em caso de ausência excepcional e justificada de Defensor/a Público/a inscrito/a na atividade, este deverá comunicar à Coordenação do Atendimento, com 48 horas de antecedência, sempre que possível, devendo ser escalado/a para nova data, priorizando-se a eficiência e a continuidade do serviço público.

§ 1º. Em caso de gozo de abonos e compensações pelo/a Defensor/a Público/a inscrito/a na atividade que o impossibilitem de comparecer ao atendimento, este deverá ser escalado para nova data, priorizando-se a eficiência e a continuidade do serviço público.

§ 2º. A permuta de dias entre Defensores/as Públicos/as designados/as é de sua exclusiva responsabilidade, não sendo oponível à Administração.

**Artigo 7º.** O/a Defensor/a Público/a deverá comunicar à Coordenação da Unidade sobre qualquer afastamento igual ou superior a 15 dias, mediante o envio de correspondência eletrônica, com antecedência mínima de 30 dias.

Parágrafo único. No caso de afastamento superior a 30 (trinta) dias ininterruptos ou 45 (quarenta e cinco) dias não sequenciais no período de designação, o Defensor Público terá cessada sua designação para o exercício da atividade.

**Artigo 8º.** A participação nas atividades regulamentadas por este Ato será realizada sem prejuízo das atribuições ordinárias do membro da Defensoria Pública designado. Parágrafo único. O deslocamento necessário para a realização das atividades será considerado no planejamento das designações, sendo garantida a devida compensação de tempo.

**Artigo 9º.** Este Ato entra em vigor na data de sua publicação.

## **ATO CONJUNTO Nº \_\_\_\_\_, DA SEGUNDA E TERCEIRA SUBDEFENSORIA PÚBLICA-GERAL DO ESTADO, DE \_\_\_\_/\_\_\_\_/\_\_\_\_**

Regulamenta a atuação de Defensores/as Públicos/as na prestação de assistência jurídica à população em situação de rua e revoga o Ato nº 8, da Segunda Subdefensoria Pública-Geral do Estado, de 11-12-2017.

Considerando a atuação da Defensoria Pública do Estado na assistência jurídica à população em situação de rua na cidade de São Paulo, com atendimento realizado na região central, à Rua Boa Vista, nº 150;

Considerando a necessidade sempre permanente de aprimoramento desse atendimento, com estabelecimento de tarefas e fluxos para encaminhamentos especialmente criados para o enfrentamento das demandas recorrentes dessa população, dispensando celeridade e eficiência à atuação;

Considerando a necessidade de descentralização gradativa do atendimento para outras unidades da Defensoria Pública, em regiões distantes do centro da Capital e na Região Metropolitana e interior, facilitando o acesso da população em situação de rua que não está localizada nas proximidades do atendimento central;

Considerando a valorosa contribuição do Núcleo Especializado de Cidadania e Direitos Humanos da Defensoria Pública na criação da política e no aprimoramento do atendimento especializado da Capital;

Considerando as contribuições do “Comitê do Atendimento à População em Situação de Rua”, instituído pelo Ato Normativo DPG nº 267, de 19 de agosto de 2024 para estudos sobre as práticas e aperfeiçoamento do atendimento à população em situação de rua pela Defensoria Pública do Estado de São Paulo.

AS SEGUNDA E TERCEIRA SUBDEFENSORIAS PÚBLICAS-GERAIS DO ESTADO, com fundamento no artigo 1º,

I, "a", do Ato do Defensor Público-Geral do Estado, de 17-11-2017, publicado no DO de 18-11-2017, resolvem:

**Artigo 1º.** O presente Ato regulamenta a atuação da Defensoria Pública na prestação de assistência jurídica à população em situação de rua na Capital, Região Metropolitana e interior.

Parágrafo Único: O atendimento deverá ser realizado com base em princípios de acessibilidade, resolutivezade, eficiência, escuta ativa e acolhimento humanizado, com apoio da equipe multidisciplinar e respeito aos fluxos padronizados.

**Artigo 2º.** A atuação dos/as Defensores/as Públicos/as inscritos/as na atividade de que trata este Ato envolverá as seguintes atribuições:

I - prestação de orientação jurídica integral às pessoas em situação de rua, com a presença de quadro de apoio destacado para esse atendimento;

II – elaboração, cadastramento e distribuição de petições iniciais, inclusive com tutelas de urgência, assim como a adoção de todas as medidas jurídicas cabíveis, com encaminhamento da documentação ou notícia de peticionamento à Coordenação da Unidade responsável pelo acompanhamento do processo ou ao sistema de Peticionamento Integrado, conforme termo de Cooperação do CONDEGE, na hipótese de atuação fora do Estado de São Paulo;

III – atendimento em qualquer matéria de atribuição da Defensoria Estadual, com adoção das providências cabíveis em favor do/a interessado/a, inclusive o peticionamento, se o caso, com comunicação direta ao/a Defensor Natural, evitando o deslocamento do/a usuário/a à Unidade quando não houver necessidade;

IV – atuação em face de órgãos municipais ou estaduais, assim como de entidades públicas ou privadas que desempenham atividades relacionadas ao atendimento da população em situação de rua, adotando todas as providências cabíveis, entre elas o estabelecimento de contato telefônico, expedição de ofícios, realização de reuniões e visitas, bem como a utilização dos fluxos existentes no serviço;

V – prestação de informações ao/a usuário/a sobre o andamento de processos a ele/a diretamente relacionados no momento do atendimento, independentemente da natureza da matéria, mediante consulta aos respectivos bancos de dados disponíveis, inclusive aqueles relacionados à execução penal, se cabível;

VI – tentativa de solução extrajudicial de conflitos, utilizando mecanismos como a conciliação e mediação, com apoio da equipe multidisciplinar, sempre que possível, ressalvados casos de violência doméstica em que não haja concordância expressa da vítima, nos termos da Tese Institucional nº 150 da Defensoria Pública;

VII – apuração preliminar de casos envolvendo violência contra pessoas em situação de rua mediante adoção de todas as medidas cabíveis por parte do/a Defensor/a Natural, incluindo colheita dos respectivos relatos dos/as usuários/as e de eventuais testemunhas, promoção de medidas extrajudiciais relativas à obtenção de informações complementares e apuração das respectivas responsabilidades, com posterior notícia ao Núcleo Especializado de Cidadania e Direitos Humanos para ciência;

VIII – elaboração de mensagem ao Núcleo Especializado de Cidadania e Direitos Humanos nos casos em que sejam identificadas demandas relacionadas a direitos difusos ou coletivos da população em situação

de rua apenas para ciência ou eventual pedido de suporte, sem prejuízo da adoção, pelo/a Defensor/a natural, de todas as medidas cabíveis, ainda que de caráter coletivo;

IX – participação obrigatória em reuniões, eventos e cursos de capacitação relacionados ao tema, mediante prévia convocação;

X - realização dos plantões de atendimento perene na sede da Defensoria ou em postos avançados situados em equipamentos da prefeitura ou outro/a parceiro/a, seguindo a periodicidade e demais especificações estabelecidos no respectivo ato de inscrição;

XI – realização de atendimentos itinerantes externos em equipamentos da rede socioassistencial, como centros de acolhida, Centros Pop e CREAS e/ou locais de grande concentração de pessoas em situação de rua, podendo contar com apoio da Unidade Móvel da Defensoria Pública, nos períodos matutino ou noturno, sendo obrigatório, no mínimo, 2 (dois) atendimentos itinerantes por Defensor/a no período de designação de 6 (seis) meses.

XI- estabelecimento de vínculo com o/a usuário/a ao/à mesmo/a Defensor/a a partir de escuta ativa, inclusive para atendimentos futuros, salvo absoluta impossibilidade ou motivo relevante a ser avaliado pelo/a coordenador/a responsável;

XII - coprodução de provas, garantido o protagonismo do indivíduo na resolução de suas demandas, com facilitação de acesso a documentos e informações a partir de bancos de dados disponíveis à Defensoria Pública.

§ 1º. Nos casos em que for indispensável o encaminhamento do/a usuário/a a outros órgãos da Defensoria Pública ou externos a ela, este deverá ser feito sempre por escrito, mediante entrega de ofício ou memorando assinado e datado ao/à usuário/a, inclusive nos casos em que tenha havido contato prévio com o órgão que recepcionará a demanda.

§ 2º. O acolhimento inicial à população em situação de rua deverá ser feito no regime de porta-abertas dentro do horário de funcionamento do público em geral em todas as Unidades da Defensoria, priorizando-se o encaixe para atendimento imediato ou, na impossibilidade, agendamento em data mais próxima.

§ 3º. Os casos que necessitem da adoção de providências urgentes, tais como mandados judiciais ativos, bloqueio de contas, matérias de saúde, infância cível e violência doméstica ou institucional deverão ser atendidos em caráter preferencial, independentemente do horário de chegada à Unidade.

§ 4º. Os usuários deverão ser cadastrados no sistema Defensoria On-Line (DOL) com:

I - inserção de tarja específica “pop rua”, com designação do/a defensor/a de referência nas observações sobre o/a usuário/a;

II – registro dos termos “pessoa em situação de rua” no campo “endereço”;

III - inserção de “novo problema” no respectivo campo “posto avançado” da Unidade específico para o atendimento especializado à população em situação de rua;

IV – inclusão do relato detalhado dos atendimentos prestados nos campos “Atendimento Inicial” e “Atendimento Inicial em Continuidade”, com atualização correspondente a cada retorno ou ato praticado, registrando-se sinteticamente o objeto da solicitação, as providências adotadas, pendências e os resultados obtidos, com a respectiva data do atendimento.

§ 5º. A denegação de atendimento pode ocorrer apenas mediante análise minuciosa do caso, pelo menos após dois atendimentos ou por autorização explícita da Coordenação do Atendimento Especializado à População em Situação de Rua, observando-se a Deliberação CSDP nº 89/2008 e cadastrando-se no sistema Defensoria On-Line (DOL) as razões da denegação;

§ 6º. O/A Defensor/a Público/a designado/a deverá requerer acesso aos sistemas GEPEN, INFOSEG, SISA/SISRUA, ARISP, CRC/ARPEN e CADÚNICO.

§ 7º. O/a usuário/a deve ser orientado/a sobre o encaminhamento do seu caso à Unidade que acompanhará a continuidade da demanda, com fornecimento de memorando escrito contendo o número do processo e Vara, se houver, bem como os correspondentes endereço e telefone da Unidade receptora;

§ 8º Os encaminhamentos de casos à rede de serviços serão feitos por meio de ofício, com número de controle próprio, com fornecimento de cópia impressa ao usuário;

§ 9º. Em casos complexos ou/e sensíveis, o/a defensor/a de referência contatará o/a defensor/a que acompanhará a demanda em continuidade para detalhar o histórico do caso e, caso necessário, solicitará agendamento de retorno do/a usuário/a para contato com o/a novo/a defensor/a;

§ 10. As petições iniciais distribuídas deverão imediatamente ser encaminhadas por mensageria institucional com o protocolo digital ao setor administrativo da respectiva Unidade, para controle e providências locais relacionadas ao acompanhamento da demanda.

**Artigo 3º.** A atividade regulamentada pelo presente Ato será realizada sem prejuízo das atribuições ordinárias dos/as Defensores/as Públicos/as designados/as, que farão jus à:

I- gratificação prevista no art. 6º, inciso I, c. c. art. 7º, a, ambos da Deliberação CSDP nº 340, de 28 de agosto de 2017, na proporção de 10% dos vencimentos de Defensor Público Nível I por cada mês, ou;

II - compensação não indenizável, prevista no artigo 1º-A, da Deliberação CSDP nº 340/2017 c/c artigo 2º, da Deliberação CSDP nº. 441/2024, na proporção de 02 (duas) compensações por mês de atuação.

§ 1º. O pagamento da gratificação será devido a partir do efetivo início das atividades, podendo ser suspenso caso haja interrupção da prestação do atendimento de que trata este Ato.

§ 2. Caso se mostre oportuna e necessária a ampliação do número de dias semanais de atendimento ou do número de Defensores/as Públicos/as designados/as, serão convocados/as primeiramente os/as suplentes existentes, após o que, se preciso, serão abertas novas inscrições.

§ 3º. O/a Defensor/a Público/a fica responsável pelo cumprimento do horário de plantão especificado no respectivo ato de inscrição, não podendo haver prejuízo à atividade em razão do tempo de deslocamento entre o local de atendimento e o de sua atuação ordinária.

§ 4º Terão prioridade na inscrição para a atividade os/as membros/as do Núcleo Especializado de Cidadania e Direitos Humanos, em razão da pertinência temática entre as atividades do órgão e os atendimentos de que trata este ato.



## DA COORDENAÇÃO DO ATENDIMENTO ESPECIALIZADO À POPULAÇÃO EM SITUAÇÃO DE RUA

**Artigo 4º.** O/A Coordenador/a do Atendimento à População em Situação de Rua será responsável pela gestão técnica e administrativa das atividades de assistência jurídica a este público, promovendo articulação interna e externa, integração das ações e desenvolvimento contínuo dos serviços.

**Artigo 5º.** São atribuições do/a Coordenador/a, em contato articulado com o Núcleo Especializado de Cidadania e Direitos Humanos e demais Núcleos interessados:

I - Planejar, organizar e monitorar as escalas de plantão, inclusive do atendimento itinerante e em postos avançados, considerando a distribuição equilibrada entre os/as Defensores/as Públicos/as designados/as além de substituições e permutas, garantindo a continuidade do atendimento.

II - Identificar e gerir atendimentos complexos, assumindo a coordenação direta de casos que demandem articulação entre diversas unidades da Defensoria Pública e/ou intervenção emergencial ou ações estruturais.

III - Supervisionar o referenciamento de casos a outras unidades ou serviços, assegurando encaminhamentos referenciados e acompanhamento do retorno dos encaminhamentos realizados.

IV - Promover reuniões regulares com representantes da rede socioassistencial, fortalecendo a articulação com equipamentos como CREAS, Centros Pop e outras entidades relevantes;

V - Atuar na articulação de fluxos entre serviços públicos e privados, ampliando o suporte à população em situação de rua e fortalecendo parcerias;

VI - Encaminhar casos que demandem respostas específicas para serviços externos especializados, monitorando a resolução das demandas;

VII - Participar de reuniões com o Executivo Municipal e Estadual para apresentar demandas e propor soluções voltadas à resolução de casos individuais ou coletivos envolvendo a população em situação de rua;

VIII - Manter diálogo contínuo com a sociedade civil organizada, promovendo ações conjuntas e estratégias para a defesa dos direitos da população atendida;

IX - Organizar eventos, seminários e workshops para a promoção de direitos e sensibilização social, envolvendo servidores/as, sociedade civil e a rede de apoio;

X - Desenvolver e distribuir materiais educativos que informem sobre os direitos e serviços disponíveis à população em situação de rua;

XI - Monitorar os indicadores de desempenho e qualidade do atendimento, elaborando relatórios periódicos semestrais com análises e propostas de melhorias;

XII - Propor ajustes nos fluxos de atendimento e processos internos, submetendo-os à aprovação das instâncias competentes;

XIII - Garantir a capacitação contínua da equipe, promovendo treinamentos e integração entre os profissionais envolvidos;

XIV - Identificar e propor soluções para lacunas nos recursos humanos e materiais necessários ao atendimento;

XV - Atuar, em conjunto com os/as defensores/as plantonistas como mediador em conflitos envolvendo usuários e a rede de atendimento, promovendo soluções extrajudiciais sempre que possível;

XVI - Representar a Defensoria Pública em eventos e ações estratégicas voltadas à promoção de direitos da população em situação de rua.

## DO ATENDIMENTO ITINERANTE E DO ATENDIMENTO EM POSTOS AVANÇADOS

**Artigo 6º.** O atendimento itinerante deverá ser diferenciado de atendimentos realizados em postos avançados, conforme as especificidades de cada modalidade.

I - O atendimento itinerante será realizado de maneira pontual e organizado diretamente pela Coordenação do Atendimento Especializado à População em Situação de Rua, pelo Núcleo Especializado de Cidadania e Direitos Humanos ou pela coordenação da Unidade respectiva, com logística e infraestrutura geralmente providenciadas pela Defensoria Pública, incluindo transporte, montagem e desmontagem do material necessário;

II - O atendimento em postos avançados será realizado fora da Unidade, de maneira permanente, em parceria com outras instituições públicas ou privadas, mediante parceria previamente firmada para fornecimento da infraestrutura necessária, como espaço físico, acesso à internet e equipamentos básicos. A Defensoria Pública articulará previamente com os parceiros as condições do atendimento, constando no respectivo ato de inscrição o local, periodicidade e fluxo de devolutiva das demandas encaminhadas.

III – a equipe recomendada para realização de atendimento itinerante ou em posto avançado será composta por pelo menos um/a Defensor/a Público/a designado/a, um/a servidor/a de apoio administrativo e, sempre que possível, um/a agente da equipe multidisciplinar, como assistente social ou psicólogo/a, com suporte técnico do/a Assistente Técnico IV, estagiários/as de graduação ou de pós-graduação, quando necessário.

**Artigo 7º.** O atendimento itinerante destinado à população em situação de rua será realizado em locais estratégicos previamente definidos, alternando-se entre serviços voltados à população em situação de rua e locais de grande concentração em vias e logradouros públicos, visando à prestação de assistência jurídica integral, de acordo com as seguintes diretrizes:

I - A organização do atendimento itinerante será de responsabilidade da Coordenação do Atendimento Especializado à População em Situação de Rua, podendo contar com o suporte do Núcleo Especializado de Cidadania e Direitos Humanos.

II - A articulação prévia com a rede local é obrigatória, devendo incluir contato com CREAS, Centros Pop, centros de acolhida e outros equipamentos de acolhimento, para mobilização de profissionais e usuários na região onde o atendimento será realizado.

III – O atendimento deve ser pautado pelo princípio da resolutividade, adotando-se o máximo de providências cabíveis durante sua realização, incluindo elaboração de petições, coleta de documentos e expedição de ofícios, avaliando a viabilidade de acompanhamento do caso por via remota pelo/a usuário/a ou com agendamento prioritário para atendimento pessoal em continuidade na unidade responsável.

**Artigo 8º.** A estrutura necessária para a realização do atendimento itinerante deverá ser organizada previamente pela Coordenação do Atendimento Especializado à População em Situação de Rua, garantindo a eficiência do serviço.

I - Materiais indispensáveis para o atendimento, como formulários, petições e orientações jurídicas, deverão ser disponibilizados antecipadamente.

II - Equipamentos de tecnologia da informação, incluindo computadores, acesso à internet e impressoras,

deverão ser providenciados para assegurar o registro e tramitação dos casos no sistema Defensoria Online (DOL).

III – A organização logística do atendimento, como transporte de materiais e montagem da estrutura, deverá ser planejada com antecedência, garantindo condições adequadas para a equipe e os/as usuários/as.

IV - O Núcleo Especializado de Cidadania e Direitos Humanos oferecerá suporte técnico sempre que solicitado.

**Artigo 9º.** O monitoramento e a avaliação dos atendimentos itinerantes serão realizados pela Coordenação, com os seguintes procedimentos:

I - Todos os atendimentos deverão ser registrados no sistema Defensoria Online (DOL), contendo informações detalhadas sobre as providências adotadas e os resultados alcançados.

II - Após cada atendimento itinerante, a equipe deverá elaborar um relatório avaliativo, destacando os pontos positivos, desafios e propostas de melhoria para os próximos atendimentos.

## **ATENDIMENTO CENTRAL NA CAPITAL**

**Artigo 10.** A Defensoria Pública do Estado realizará plantões de atendimento, de 4 (quatro) horas cada, das 08 às 12 horas, com um/a Defensor/a Público/a por plantão, nos locais de atendimento situados à Rua Boa Vista, nº 150, Centro, São Paulo – SP e na Rua Professor Walter Lerner, nº 169, Barra Funda, São Paulo – SP.

§ 1º. Os plantões ocorrerão de segunda a quinta-feira, em sistema de rodízio entre os/as Defensores/as Públicos/as designados/as, em escala a ser organizada pela Coordenação do Atendimento à População em Situação de Rua.

§ 2º. Às sextas-feiras serão organizados plantões dedicados à realização de tratativas coletivas e reuniões com a rede, bem como a atendimentos complexos, itinerantes ou outras atividades de capacitação e educação em direitos, mediante prévio contato com a Coordenação do Atendimento Especializado à População em Situação de Rua.

§ 3º. O/a Defensor/a Público/a deverá comunicar à Coordenação do Atendimento qualquer afastamento igual ou superior a 15 dias, mediante o envio de correspondência eletrônica ao seguinte endereço: [poprua@defensoria.sp.def.br](mailto:poprua@defensoria.sp.def.br), com antecedência mínima de 30 dias.

§ 4º. O/A Defensor/a Público/a designado/a deverá constar ao menos uma vez na escala mensal de atendimento jurídico especializado à população em situação de rua, seja nos plantões permanentes, seja no atendimento itinerante, exceto quando em gozo de férias por período de 30 (trinta) dias no mês.

§ 5º. No caso de afastamento superior a 30 (trinta) dias ininterruptos ou 45 (quarenta e cinco) dias não sequenciais no período de designação, o Defensor Público terá cessada sua designação para o exercício da atividade.

§ 6º. A permuta de dias entre Defensores/as Públicos/as designados/as é de sua exclusiva responsabilidade, não sendo oponível à Administração.

§ 7º. Em caso de gozo de abonos e compensações pelo/a Defensor/a Público/a inscrito/a na atividade que o impossibilitem de comparecer ao atendimento, este deverá ser escalado para nova data, priorizando-se a eficiência e a continuidade do serviço público.

§ 8º. Em caso de ausência excepcional e justificada de Defensor/a Público/a inscrito/a na atividade, este deverá comunicar à Coordenação do Atendimento, com 48 horas de antecedência, sempre que possível, devendo ser escalado/a para nova data, priorizando-se a eficiência e a continuidade do serviço público.

**Artigo 11.** O/A Defensor/a Público/a designado/a deverá prestar atendimento itinerante externo aos locais de realização de plantões no mínimo duas vezes a cada semestre, mediante escala comunicada pela Coordenação do Atendimento ou/e pelo Núcleo Especializado de Cidadania e Direitos Humanos com antecedência mínima de trinta dias, em cumprimento ao artigo 2º, inciso IX.

**Artigo 12.** A Coordenação do Atendimento Especializado à População em Situação de Rua ficará responsável por organizar administrativamente os trabalhos, elaborar a escala dos plantões e expedir comunicados aos/às designados/as para o plantão.

## **ATENDIMENTO DESCENTRALIZADO NA CAPITAL, REGIÃO METROPOLITANA E INTERIOR**

**Artigo 13.** As Unidades descentralizadas da Defensoria Pública do Estado, situadas na Capital, na Região Metropolitana e no interior, terão atendimento especializado à população em situação de rua em postos avançados dentro de equipamentos específicos da rede socioassistencial, conforme previsto no respectivo ato de inscrição.

§ 1º. Independentemente do atendimento em postos avançados, o acolhimento inicial à população em situação de rua deve ser de porta-abertas em todas as Unidades da Defensoria Pública, dentro do horário de funcionamento do público em geral, priorizando-se o encaixe para atendimento imediato ou, na impossibilidade, agendamento em data mais próxima.

§ 2º Os atendimentos de demandas enviadas pela rede de serviços ou pela sociedade civil ocorrerão em sistema de distribuição entre os/as Defensores/as Públicos/as designados para o atendimento especializado à população em situação de rua, a partir de registro e distribuição pelo sistema DOL.

§ 3º. A atividade de atendimento em postos avançados será prestada diretamente pelos/as Defensores/as Públicos/as em escala de duplas ou trios, a depender do tamanho do equipamento e necessidade dos trabalhos, e será organizada pela Coordenação das respectivas Unidades, com periodicidade mensal e presença obrigatória de pelo menos um/a defensor/a em cada plantão.

§ 4º. O/a Defensor/a Público/a deverá comunicar à Coordenação da Unidade sobre qualquer afastamento igual ou superior a 15 dias, mediante o envio de correspondência eletrônica, com antecedência mínima de 30 dias.

§ 5º. O/A Defensor/a Público/a designado/a deverá constar ao menos uma vez na escala mensal de atendimento externo especializado à população em situação de rua, seja em equipamento previamente constante no ato de inscrição, seja na escala de atendimento itinerante, reunião de rede, atividade de capacitação e/ou atendimento a caso complexo, exceto quando em gozo de férias por período de 30 (trinta) dias no mês.

§ 6º. No caso de afastamento superior a 30 (trinta) dias ininterruptos ou 45 (quarenta e cinco) dias não sequenciais no período de designação, o/a Defensor/a Público/a terá cessada sua designação para o exercício da atividade.

§ 7º. A permuta de dias entre Defensores/as Públicos/as é de sua exclusiva responsabilidade, não sendo oponível à Administração.

§ 8º. Em caso de gozo de abonos e compensações pelo/a Defensor/a Público/a inscrito/a na atividade, que o impossibilite comparecer ao atendimento, este deverá ser escalado/a para nova data, priorizando-se a eficiência e a continuidade do serviço público.

§ 9º. A ausência excepcional e justificada de Defensor/a Público/a inscrito/a na atividade deve ser comunicada à Coordenação Auxiliar da Unidade com 48 horas de antecedência sempre que possível, devendo ser escalado para nova data, priorizando-se a eficiência e a continuidade do serviço público.

**Artigo 14.** O/a Defensor/a Público/a inscrito/a na atividade deverá comparecer a ao menos 2 (dois) atendimentos itinerantes em outros locais por semestre, inclusive fora do território de sua Unidade, em especial em centros de acolhida não abrangidos no ato de inscrição ou locais de grande concentração de pessoas em situação de rua.

Parágrafo único. Defensores/as Públicos/as inscritos/as na atividade na Capital participarão dos atendimentos itinerantes em regime de escala única, em atenção às disposições do art. 11.

**Artigo 15.** O dimensionamento das equipes deverá considerar:

- I - Volume de demandas por região;
- II - Recursos humanos disponíveis na Unidade;
- III - Perfil e necessidades específicas da população atendida.

**Parágrafo único.** As equipes deverão contar com profissionais capacitados/as para lidar com situações de saúde mental, violência e outros desafios específicos dessa população.

**Artigo 16.** Os atendimentos deverão ser realizados em espaços que garantam:

- I - Privacidade e segurança;
- II - Condições de acessibilidade;
- III - Conforto mínimo para usuários e profissionais, com garantia de acesso à água e banheiro;

## **DISPOSIÇÕES FINAIS**

**Artigo 17.** As Coordenações da Divisão de Atendimento Inicial Especializado ao Público e da Divisão de Atendimento Inicial Criminal, em conjunto com a Coordenação do Atendimento Especializado à População em Situação de rua, ficarão responsáveis por fornecer formulários e demais materiais de apoio, compilar

modelos e práticas exitosas desenvolvidas pelos/as Defensores/as Públicos/as, elaborar guias orientativos e material de divulgação, assim como manter reuniões periódicas com o Núcleo Especializado de Cidadania e Direitos Humanos, a Ouvidoria Geral e representantes das pessoas em situação de rua, para a avaliação do atendimento e coleta de sugestões de aprimoramento.

**Artigo 18.** Este ato entra em vigor na data de sua publicação, revogando-se o Ato nº 8, da Segunda Subdefensora Pública-Geral do Estado, de 01/12/2017.

## Anexo IV– Matriz de prioridades para orientar a expansão da atividade especializada

### Valor dos indicadores por Unidade

Unidade	Defensores/as atuantes	Agentes atuantes	Oficiais/las atuantes	Assistentes Técnicos/as atuantes	PSR no Município ou Subprefeitura	População total do Município ou Subprefeitura	Relação PSR/População total	IDH do Município ou Subprefeitura	Equipamentos da rede no Município/ Subprefeitura	Equipamentos da rede em relação à PSR no Município ou Subprefeitura
Araraquara	9	2	6	0	236	242228	0,000974289	0,815	3	0,012711864
Atendimento Inicial Criminal+DIPO/JECRIM+Infância e Juventude+Júri+Varas Singulares+VEC+TJM	142	4	41	3	54812	11451245	0,004786554	0,842	124	0,002262278
Barretos	6	2	4	1	277	122485	0,002261501	0,789	3	0,010830325
Bragança Paulista	3	0	2	1	139	176811	0,00078615	0,776	2	0,014388489
Butantã+Lapa+Pinheiros	14	4	10	1	1870	1092684	0,001711382	0,886666667	10	0,005347594
Caraguatatuba	5	2	3	1	594	134873	0,004404143	0,759	2	0,003367003
Ferraz de Vasconcelos	6	2	4	1	86	179198	0,000479916	0,738	3	0,034883721
Franca	9	2	6	1	668	352536	0,001894842	0,78	4	0,005988024
Francisco Morato	4	2	1	1	177	165139	0,001071824	0,703	3	0,016949153
Franco da Rocha	4	2	4	1	161	144849	0,001111502	0,703	3	0,01863354
Guarujá	7	2	5	1	358	287634	0,001244637	0,751	3	0,008379888
Guarulhos	24	2	12	1	1182	1291771	0,000915023	0,763	6	0,005076142
Itanhaém	4	1	3	1	224	112476	0,001991536	0,745	3	0,013392857
Itapeberica da Serra	4	2	2	1	44	158522	0,000277564	0,742	2	0,045454545
Itapetininga	8	2	5	1	245	157790	0,001552697	0,763	3	0,012244898
Itapevi	7	2	4	1	90	232297	0,000387435	0,735	2	0,022222222
Jacareí	6	2	4	0	205	240275	0,000853189	0,777	4	0,019512195
Jaú	6	2	5	1	286	133497	0,00214237	0,778	3	0,01048951
Jundiaí	10	2	6	1	249	443221	0,000561796	0,822	5	0,020080321
Mogi das Cruzes	13	2	8	1	569	451505	0,00126023	0,783	6	0,010544815
Osasco	14	2	10	1	1159	728615	0,001590689	0,776	4	0,003451251
Piracicaba	10	2	5	0	588	423323	0,00138901	0,785	5	0,008503401



Unidade	Defensores/as atuantes	Agentes atuantes	Oficiais/las atuantes	Assistentes Técnicos/as atuantes	PSR no Município ou Subprefeitura	População total do Município ou Subprefeitura	Relação PSR/População total	IDH do Município ou Subprefeitura	Equipamentos da rede no Município/Subprefeitura	Equipamentos da rede em relação à PSR no Município ou Subprefeitura
Praia Grande	8	2	6	1	485	349935	0,001385972	0,754	3	0,006185567
Presidente Prudente	14	2	8	1	417	225668	0,001847847	0,806	3	0,007194245
Registro	4	2	4	0	149	59947	0,002485529	0,754	3	0,020134228
Ribeirão Preto	20	2	10	1	526	698642	0,000752889	0,8	16	0,030418251
Rio Claro	8	2	4	1	386	201418	0,001916413	0,803	2	0,005181347
Santana+Nossa Senhora do Ó	21	2	13	2	1397	699426	0,001997352	0,8155	18	0,012884753
Santo André	11	2	6	1	401	748919	0,000535438	0,815	1	0,002493766
Santos	13	2	8	1	1395	418608	0,003332473	0,84	12	0,008602151
São Bernardo do Campo	15	2	6	1	1117	810729	0,001377772	0,805	4	0,003581021
São Carlos	8	2	5	0	403	254857	0,001581279	0,805	2	0,004962779
São José do Rio Preto	14	2	7	1	1200	480393	0,002497955	0,805	6	0,005
São José dos Campos	15	2	7	1	839	697054	0,001203637	0,807	7	0,008343266
São Sebastião	2	2	3	1	171	81595	0,002095717	0,772	1	0,005847953
São Vicente	9	2	6	1	759	329911	0,00230062	0,768	3	0,003952569
Sorocaba	9	1	9	0	967	723682	0,001336222	0,768	6	0,006204757
Suzano	3	1	1	1	600	307429	0,00195167	0,765	2	0,003333333
Taubaté	12	2	6	1	427	310739	0,001374144	0,8	9	0,021077283
Tupã	4	2	3	1	65	63928	0,001016769	0,771	3	0,046153846

## Pontuação atribuída a cada Unidade com base nos indicadores

Unidade	Defensores/as atuantes	Agentes atuantes	Oficiais/las atuantes	Assistentes Técnicos/as atuantes	PSR no Município ou Subprefeitura	PSR relativo à população total no Município ou Subprefeitura	IDH no Município ou Subprefeitura	Equipamentos da rede em relação à PSR no Município ou Subprefeitura	Total
Atendimento Inicial Criminal+DIPO/JECRIM+Infância e Juventude+Júri+Varas Singulares+VEC+TJM	8	8	4	4	12	16	2	8	<b>62</b>
Rio Claro	8	2	4	4	12	16	8	4	<b>58</b>
São José do Rio Preto	8	2	3	1	12	16	8	8	<b>58</b>
Butantã+Lapa+Pinheiros	8	8	4	1	12	12	4	6	<b>55</b>
Santana+Nossa Senhora do Ó	8	2	4	1	12	12	8	8	<b>55</b>
São Vicente	6	2	3	1	9	16	8	8	<b>53</b>
São Bernardo do Campo	8	2	3	1	12	8	8	8	<b>50</b>
Praia Grande	8	2	4	1	9	12	6	6	<b>48</b>
Caraguatatuba	2	2	1	1	9	16	8	8	<b>47</b>

Unidade	Defensores/as atuantes	Agentes atuantes	Oficiais/las atuantes	Assistentes Técnicos/as atuantes	PSR no Município ou Subprefeitura	PSR relativo à população total no Município ou Subprefeitura	IDH no Município ou Subprefeitura	Equipamentos da rede em relação à PSR no Município ou Subprefeitura	Total
Franca	6	2	3	1	9	12	8	6	<b>47</b>
Guarulhos	8	2	4	1	12	4	8	8	<b>47</b>
Santos	6	2	4	1	12	16	2	4	<b>47</b>
Sorocaba	6	2	4	1	12	8	8	6	<b>47</b>
Osasco	6	2	2	1	9	12	8	6	<b>46</b>
São Carlos	4	2	2	1	6	12	8	8	<b>43</b>
Mogi das Cruzes	6	2	4	1	9	8	8	4	<b>42</b>
São José dos Campos	8	2	3	1	12	8	2	6	<b>42</b>
Jaú	4	2	2	1	6	16	6	4	<b>41</b>
Suzano	2	2	1	1	9	12	6	8	<b>41</b>
Barretos	4	2	1	1	6	16	6	4	<b>40</b>
São Sebastião	2	2	1	1	3	16	8	6	<b>39</b>
Taubaté	6	2	3	1	9	8	8	2	<b>39</b>
Registro	8	2	4	1	9	4	8	2	<b>38</b>
Santo André	6	2	3	1	6	4	8	8	<b>38</b>
Piracicaba	4	2	3	1	9	8	4	6	<b>37</b>
Ribeirão Preto	4	2	1	1	6	12	4	6	<b>36</b>
Presidente Prudente	2	2	1	1	3	16	8	2	<b>35</b>
Itanhaém	2	2	1	1	6	12	6	4	<b>34</b>
Guarujá	4	2	2	1	6	8	4	6	<b>33</b>
Itapetininga	4	2	2	1	6	12	2	4	<b>33</b>
Araraquara	6	2	3	1	6	4	2	4	<b>28</b>
Francisco Morato	2	2	1	1	3	8	6	4	<b>27</b>
Franco da Rocha	2	2	1	1	3	8	8	2	<b>27</b>
Tupã	2	2	1	1	3	8	8	2	<b>27</b>
Jundiaí	6	2	3	1	6	4	2	2	<b>26</b>
Itapevi	4	2	1	1	3	4	8	2	<b>25</b>
Jacareí	4	2	1	1	3	4	8	2	<b>25</b>
Bragança Paulista	2	2	1	1	3	4	6	4	<b>23</b>
Ferraz de Vasconcelos	4	2	1	1	3	4	4	2	<b>21</b>
Itapeçerica da Serra	2	2	1	1	3	4	2	2	<b>17</b>



---

**DEFENSORIA PÚBLICA**  
DO ESTADO DE SÃO PAULO