

MANUAL BÁSICO DE
ATENDIMENTO A PESSOAS EM

SITUAÇÃO DE RUA

JORGE LUIZ FERNANDES DA SILVA (ORG.)



TRT-1ª REGIÃO
Rio de Janeiro

Este manual é um trabalho voluntário de pessoas atentas à atual situação das pessoas em situação de rua no Brasil e foi inspirado num desejo genuíno de melhor atendê-las, em especial nos órgãos da Administração Pública. O seu objetivo é fornecer diretrizes básicas para atendimento digno e acolhedor desse grupo populacional tão heterogêneo.

Esperamos que as informações contidas neste manual ajudem você a fornecer um atendimento acolhedor e efetivo às pessoas em situação de rua. Sugestões de aprimoramento deste documento podem ser remetidas para o seguinte e-mail: jorge.fernandes@trt1.jus.br.

Manual Básico de Atendimento a Pessoas em Situação de Rua [recurso eletrônico]/ [Jorge Luiz Fernandes da Silva, coordenador] -- 3ª Edição -- Rio de Janeiro: [S. n.], 2025. 64 p. : il.
ISBN: 978-65-88335-35-2

“Este manual é um trabalho voluntário de pessoas atentas à atual situação das pessoas em situação de rua no Brasil [...]”

1. Pessoas em situação de rua I. Silva, Jorge Luiz Fernandes da, coord.

CDD 362.5

Ficha catalográfica elaborada pela bibliotecária Cristiane Ferreira de Souza
CRB7/4740 Divisão de Biblioteca

A diagramação e revisão final deste Manual foi elaborada pela equipe de Iniciação Científica do Laboratório Arquitetura, Subjetividade e Cultura da Universidade Federal do Rio de Janeiro - LASC/UFRJ, como parte das ações da pesquisa coordenadas pela Prof. Ethel Pinheiro Santana e apoiadas por verba FAPERJ e CNPq - “Cartografias Afetivas: mapeamento da vitalidade urbana no cenário das ambiências contemporâneas”, com enfoque no desenvolvimento do método “Cartografias de uma Cidade Invisível”.

Os desenhos neste manual foram feitos em um evento no Museu do Amanhã, em 29 de fevereiro de 2024, pelos integrantes dos Corais Uma Só Voz. Este grupo, que existe desde 2016 no Rio de Janeiro, reúne pessoas em extrema vulnerabilidade semanalmente no Museu do Amanhã para cantar, compartilhar histórias e buscar conforto através da arte. Este projeto mostra como a arte pode influenciar políticas públicas, dando mais visibilidade às pessoas em situação de rua e ajudando a melhorar suas vidas. Os Corais são um projeto da People’s Palace Projects do Brasil, em parceria com o Museu do Amanhã, com Ricardo Branco na direção artística.

*Esta obra pode ser reproduzida total ou parcialmente sem autorização, desde que citada a fonte.



Selo editorial:

PROARQ
UFRJ

Apoio:





Pessoas em situação de rua em Botafogo - RJ. Fonte: Laboratório de Arquitetura, Subjetividade e Cultura, - LASC/UFRJ, 2024

Bem-vindo ao Manual Básico de Atendimento a Pessoas em Situação de Rua, agora em sua 3ª edição. Este guia essencial nasceu da necessidade de dar efetividade ao que consta na Resolução nº 425/2021 do Conselho Nacional de Justiça (CNJ), que estabelece a Política Nacional de Atenção às Pessoas em Situação de Rua no âmbito do Poder Judiciário.

Nossa jornada começou com o desejo genuíno de servidores do Poder Judiciário de criar um recurso prático e acessível. O que inicialmente era um conjunto de dúvidas coletivas evoluiu para um manual abrangente, incorporando as vozes e experiências de diversos atores sociais e instituições comprometidas com a causa.

É com grande satisfação que destacamos o salto qualitativo desta 3ª edição. Contamos com a valiosa colaboração da equipe de Iniciação Científica do Laboratório Arquitetura, Subjetividade e Cultura (LASC) da Universidade Federal do Rio de Janeiro, sob a coordenação da Professora Ethel Pinheiro Santana. Tal contribuição foi fundamental para aprimorar a diagramação, organização do sumário e atualização do conteúdo, tornando a leitura do manual mais agradável e acessível.

Nosso objetivo é duplo: capacitar profissionais para um atendimento humanizado e eficaz, e promover a conscientização sobre os direitos e necessidades das pessoas em situação de rua. Reconhecemos que cada indivíduo tem uma história única e merece ser tratado com dignidade e respeito.

Este manual é mais do que um documento; é um chamado à ação. Ele reflete nosso compromisso coletivo em transformar vidas, garantindo acesso a serviços essenciais e promovendo a inclusão social. Utilizamos uma abordagem multifacetada, combinando pesquisas aprofundadas, consultas a especialistas e até mesmo o uso criterioso de inteligência artificial generativa para enriquecer nosso conteúdo.

Convidamos você a usar este manual como uma ferramenta viva, aplicando seus princípios em seu trabalho diário e contribuindo para uma sociedade mais justa e inclusiva. Juntos, estamos dando passos concretos para cumprir não apenas a letra, mas o espírito da Resolução nº 425/2021 do CNJ.

Este manual é nosso compromisso compartilhado de fazer a diferença, um atendimento de cada vez, uma vida de cada vez. Vamos embarcar nesta jornada transformadora, munidos de conhecimento, empatia e determinação. O caminho para uma sociedade mais equitativa começa aqui, com cada um de nós.

Jorge Luiz Fernandes da Silva

Gestor da Ouvidoria do Tribunal Regional do Trabalho
da 1ª Região
Coordenador do Projeto

SUMÁRIO

- CAPÍTULO 01**
QUEM É A POPULAÇÃO EM SITUAÇÃO DE RUA?
- 09 **1. Pessoas em Situação de Rua:**
Recortes conceituais
- 13 **2. Perfil estatístico e características das pessoas em situação de rua**
- 17 **3. A Realidade da Rua:**
Um cenário sobre as causas da exclusão social
- 18 **4. Trabalho e Subsistência:**
As atividades desempenhadas nas ruas das metrópoles
- 22 **5. A Rua e os Vínculos:**
Pertences e animais na vida de pessoas em situação de rua
- CAPÍTULO 02**
ESTRATÉGIAS DE AÇÃO
- 27 **6. Atendimento Humanizado:**
Competências, habilidades e atitudes para o atendimento efetivo das equipes de apoio
- 30 **7. A Agenda 2030 da ONU e a Dignidade na Rua:**
Um estudo sobre o atendimento básico à população em vulnerabilidade
- 32 **8. Recomendações para conduzir possíveis conflitos**
E situações emergenciais no atendimento da POP Rua
- 35 **9. Serviços e órgãos públicos nacionais e internacionais**
De promoção de garantias e direitos para pessoas em situação de rua

39 **10. Importância do trabalho em rede**
Para a efetividade do atendimento

42 **11. Estratégias para ações**
Integradas com a rede de apoio

44 **12. Compartilhamento de Informações:**
Como garantir um rede de proteção integral

CAPÍTULO 03 **REDES DE APOIO E PROTEÇÃO**

47 **13. Limitações a serem respeitadas**
No trabalho de atendimento a pessoas em situação de rua

49 **14. A importância da formação continuada**
Para o atendimento de pessoas em vulnerabilidade

51 **15. Direcionamentos para lidar com os desafios**
No atendimento ao público de pessoas em situação de rua

53 **16. Formas de romper os estigmas e preconceitos**
Para um atendimento integral e humanizado

CAPÍTULO 04 **DIRECIONAMENTOS**

59 **17. Conclusão**

61 **18. Colaboradores:**
Terceira edição do Manual Básico de Atendimento a
Pessoas em Situação de Rua

62 **19. Bibliografia**
E fontes de referência

SEÇÃO FINAL

CAPÍTULO 01

QUEM É A POPULAÇÃO EM SITUAÇÃO DE RUA?

1. Pessoas em Situação de Rua: Recortes conceituais

Tanto “pessoas em situação de rua” quanto “população em situação de rua” são termos utilizados para se referir a essa população. Esses são termos utilizados de forma igualmente válida e não há um consenso absoluto sobre qual é a mais adequada.

Alguns preferem o termo “população em situação de rua” por transmitir uma ideia de um grupo coletivo, enquanto outros optam por “pessoas em situação de rua” para enfatizar a individualidade das pessoas. O importante é tratar essa população com respeito, cidadania e buscar soluções para as suas necessidades.

O termo “população em situação de rua” (PSR) tem sido amplamente utilizado no Brasil, seja em trabalhos e pesquisas acadêmicas, seja por movimentos sociais, profissionais das políticas públicas do Estado e organizações da sociedade civil.

Em 2009, o Executivo Federal editou o Decreto Nº 7.053, instituindo a Política Nacional para a População em Situação de Rua (PNPSR). A partir desse Decreto, essa população foi oficialmente reconhecida pelo Estado brasileiro, sendo interpretada como público específico, com definição própria, sujeitos de direito que precisam ser atendidos de acordo com as especificidades de seu viver e dos desafios que enfrentam.

A Lei Nº 14.821/2024, que Institui a Política Nacional de Trabalho Digno e Cidadania para a População em Situação de Rua (PNTC Pop Rua), estabelece, em seu art. 1º parágrafo único, o conceito jurídico de população de rua, a saber:

[...] 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 está associada a outras vulnerabilidades como a pobreza e os vínculos familiares interrompidos ou fragilizados. (Brasil, Lei Nº 14.821/2024

Essa definição, apesar de consensual, permanece aberta a atualizações como modo de contemplar os diferentes recortes conceituais adotados em pesquisas censitárias realizadas a partir de 1995, que buscaram traçar o perfil dessa população e apontaram no conjunto de seus resultados a inexistência de um bloco homogêneo de pessoas em situação de rua (Guia de Atuação Ministerial: defesa dos direitos das pessoas em situação de rua/Conselho Nacional do Ministério Público - Brasília: CNMP, 2015.

A Resolução N° 425/2021 do Conselho Nacional de Justiça utiliza a nomenclatura pessoas em situação de rua ao instituir, no âmbito do Poder Judiciário, a Política Nacional de Atenção às Pessoas em Situação de Rua e suas interseccionalidades.

Nessa resolução, a despeito de ser utilizada no seu texto constantemente a expressão “pessoas em situação de rua”, muitos outros termos são empregados de maneira informal e descompromissada por diversas pessoas, o que faz deste Manual um instrumento didático. Apesar de comumente utilizados na sociedade civil, os termos “moradores de rua”, “cracudos”, “vagabundos” devem ser evitados, entre outras expressões desqualificadoras, porque carregam estigmas e estereótipos negativos, acentuando distorções na compreensão do perfil deste grupo de pessoas em situação de vulnerabilidade social. Essas expressões podem desumanizar e diminuir a dignidade dessas pessoas, reforçando preconceitos e perpetuando a exclusão social.

Objetivando minimizar esse tipo de discurso, devemos combater a falta de informação com estratégias e recomendações para que, na prática, possamos alinhar as nossas atitudes e o nosso trabalho ao que diz o Artigo 3º, inciso VI, da Constituição Federal Brasileira, de: “promover o bem de todos, sem preconceitos de origem, raça, sexo, cor, idade e quaisquer outras formas de discriminação.”

Ao conceituar esse grupo vulnerável como “moradores de rua”, por exemplo, estamos reduzindo sua identidade e a complexidade desta condição a uma única característica de vida: “a moradia”, naturalizando essa situação indesejada. A rua não deve ser um local de moradia de ninguém. Ampliando o olhar de compreensão desta realidade é possível identificar e interagir com outras dimensões importantes de suas vidas, como suas habilidades, experiências, histórias, sentimentos e biografia de vida.

Outras expressões repulsivas, como “mendigos” e “pedintes” reforçam os estereótipos negativos sobre as pessoas em situação de vulnerabilidade social, associando-as indistintamente ao uso de drogas ilícitas e criminalidade, bem como à falta de produtividade e de contribuição para a sociedade, tornando-as cada vez mais temidas e invisíveis no contexto social. Não por acaso, repensar a linguagem na relação com esse grupo é o primeiro passo para a mudança e construção de uma aproximação gentil e de um atendimento acolhedor.

Nesta reflexão conceitual, é preferível o emprego de termos respeitosos e conscientes, como já mencionado: “pessoas em situação de rua” ou “população em situação

Desenho realizado no Museu do Amanha,
por Valdeia da Conceição
29/02/2024



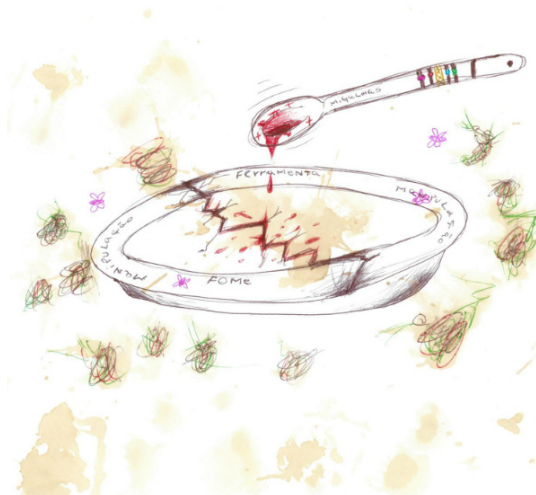
de rua”, buscando demonstrar reconhecimento e sensibilidade frente ao direito e proteção da dignidade humana. E sempre quando possível chamá-las pelo nome, em alguns casos pelo nome social e, na ausência ou recusa de uma apresentação, tratá-los, por exemplo, como senhor e senhora. Termos que no cotidiano demonstram equidade e cortesia nas relações.

Ao utilizar a expressão “pessoas em situação de rua”, objetiva-se promover uma compreensão mais empática e centrada na dignidade do ser humano, contribuindo para despertar na sociedade uma percepção abrangente, inclusiva de conscientização da vulnerabilidade e da complexidade da heterogeneidade interna desse grupo populacional, afetado de maneira diferenciada pela lógica excludente da sociedade. A realidade desses indivíduos, em geral, reflete a condição comum de desamparo e pobreza extrema, os vínculos familiares interrompidos ou fragilizados e a inexistência de moradia regular formal, que utiliza os logradouros públicos. Portanto, a questão do problema habitacional também está atrelado aos diversos dilemas na vida praticada na rua.

A definição da situação de rua perpassa estados de permanência que podem seguir um continuum, se considerado o tempo de estada como determinante. Assim, os estados seguem de “ficar na rua” a “ser da rua”, passando pela situação intermediária “estar na rua” (Vieira; Bezerra; Rosa, 2004). Processos que também podem ser entendidos como “rualização”, ou capacidade de adaptação à sobrevivência ao pouco ou quase nada.

A gentrificação é também um dos motivos que podem levar pessoas à situação de rua. Este problema crescente nas grandes cidades ocorre devido às modificações urbanas que promovem a valorização dos espaços, levando à substituição da população mais pobre pela nova classe média. As primeiras definições de gentrificação têm maior foco na questão do mercado imobiliário e denotam uma mudança rápida nas formas de uso do espaço, geralmente, financiada pelo poder do capital. Sabemos que o sistema econômico influencia diretamente este processo, estruturando as cidades de forma desorganizada, tanto socialmente quanto urbanisticamente, expulsando muitas das vezes as pessoas de suas moradias. Assim, este sistema constrói um território que possa ter lucro, originando espaços com grandes problemas visíveis, onde a sua apropriação promove um deslocamento involuntário, podendo ser prevenido através de políticas públicas responsáveis.

Desenho realizado no Museu do Amanha
29/02/2024





Pessoas em situação de rua em Botafogo - RJ. Fonte: Laboratório de Arquitetura, Subjetividade e Cultura, - LASC/UFRJ, 2024

2. Perfil estatístico e características das pessoas em situação de rua

O Instituto de Pesquisa Econômica Aplicada (IPEA) publicou a pesquisa: "A população em situação de rua nos números do Cadastro Único", mostrando um aumento significativo nos números (de 10 vezes mais) entre 2013 e 2023, sendo registradas 227.087 pessoas em situação de rua no Brasil, no início de 2024.

Em outro estudo, citado na Resolução N° 605, de 13 de dezembro de 2024, realizado no mesmo ano pelo Observatório Brasileiro de Políticas Públicas com a População em Situação de Rua (OBPopRua/POLOS-UFGM), da Universidade Federal de Minas Gerais, constatou-se que haviam 22.922 pessoas em situação de rua em 2013, 242.756 pessoas em dezembro de 2023 e 309.998 em 2024, conforme dados obtidos através do CadÚnico, o Cadastro Único de Programas Sociais (Vide tabela 1).

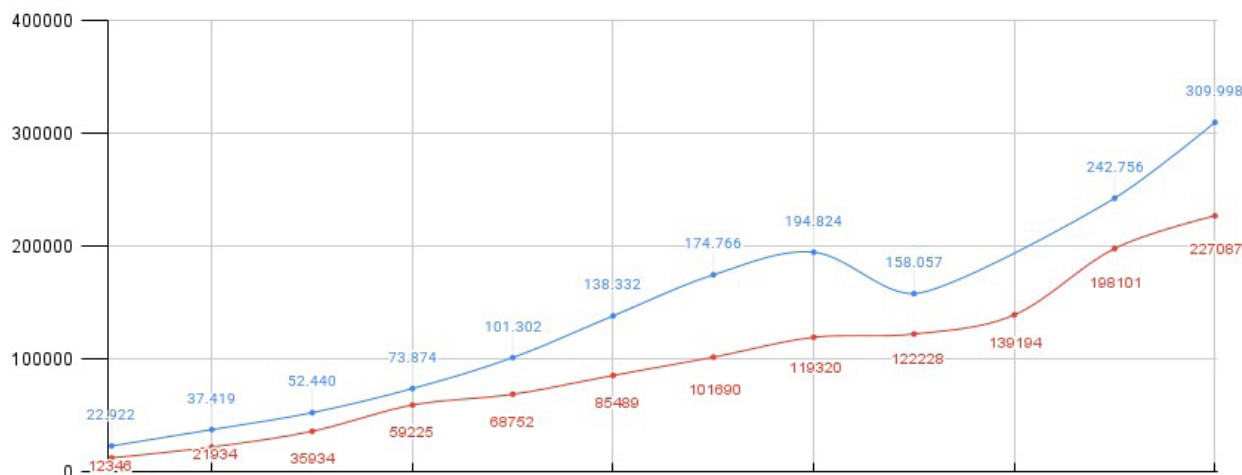
Apesar de demonstrarem um substancial aumento, entre os anos de comparação, estes números podem ser considerados subestimados, visto que existe uma quantidade expressiva de pessoas em situação de rua sem Registro Civil, necessário para o CadÚnico, além de estarem quites com a Receita Federal. Sendo assim, não é possível efetuar o senso de forma fidedigna, nem a nível Municipal, nem nacional, precisando urgentemente de estratégias de logística mais avançadas.

CRESCIMENTO DA POPULAÇÃO EM SITUAÇÃO DE RUA DE 2013 A 2024

Fonte: Elaboração do Laboratório de Arquitetura, Subjetividade e Cultura - LASC/UFRJ, 2025

Dados do PopRua /POLOS-UFGM ●
Dados Repositório IPEA ●

Crescimento da população em situação de rua de 2013 à 2024



14 Perfil estatístico e características das pessoas em situação de rua

Outros dados, também importantes neste levantamento do OBPopRua, revelaram que 85% dessa população é do sexo masculino, 69% são negras, 87% se encontra na faixa etária entre 18 e 59 anos, 14% apresentam alguma deficiência e 85% sobrevivem com uma renda percapita mensal de até R\$109,00 reais. Em relação à escolaridade, 42% tem ensino fundamental incompleto, sendo válido ressaltar que esses números podem variar em função da complexidade de sua mensuração dado à rotatividade das pessoas em situação de rua.

Diferentes estudos e pesquisas apontam estatísticas periodicamente atualizadas, o que demonstra ser a situação de rua um problema social a ser tratado de maneira permanente, adequada e responsável na realidade brasileira. Algo cujo sucesso à reinserção social demanda investimentos, envolvimento de diferentes profissionais e o engajamento de autoridades públicas dos Municípios, Estados-membros e União.

No referido estudo são apresentados os valores absolutos e os percentuais das causas autodeclaradas de situação de rua. As causas não são excludentes, de sorte que os percentuais somam mais de 100%. As principais causas relatadas são os problemas com familiares e companheiros (47,3%); o desemprego (40,5%), o uso abusivo de álcool e outras drogas (30,4%) e a perda de moradia (26,1%).

É relevante notar que as pessoas em situação de rua são extremamente diversificadas em termos de origem étnica, idade, gênero, histórico pessoal, bem como os fatos que explicam ou justificam a necessidade de permanecerem nas ruas. Cada pessoa tem sua própria biografia e circunstâncias. Segundo pesquisa recente, as principais razões de permanência nas ruas são: dependência química (de natureza pessoal), preconceito (de origem social-coletiva) e, por fim, ausência de estruturas adequadas à reinserção social e retorno destas pessoas ao mundo do trabalho. Os grupos sociais de pessoas em situação de rua caracterizam-se por diferentes contextos comumente identificados como:

Desabrigados: é o grupo mais comum. São pessoas que não possuem moradia adequada e vivem nas ruas;

Imigrantes e refugiados: especialmente aqueles que enfrentam barreiras legais ou dificuldades financeiras;

Jovens desacompanhados: aqueles que não têm um lar seguro, foram abandonados ou fugiram de casa. Tornam-se vulneráveis à exploração e diferentes tipos de abuso;

Mulheres: enfrentam desafios específicos relacionados à sua segurança e saúde, incluindo o risco de abuso sexual e violência doméstica;

Pessoas com problemas de saúde mental: é o caso de pessoas em situação de rua, com transtornos psiquiátricos e/ou comportamentais, esquizofrenia, quadros depressivos, demências, transtorno bipolar, entre outros que urgem por tratamentos médicos específicos e suporte social adequado;

Dependentes químicos: o abuso de substâncias é um problema comum entre as pessoas em situação de rua. O vício pode dificultar o encontro de abrigo e apoio adequados;

Idosos: são especialmente vulneráveis às adversidades da vida nas ruas, devido às características e necessidades específicas na idade avançada e a carência de cuidados adequados;

LGBTQIAPN+: em função de diferentes orientações sexuais e de identidade de gênero, essas pessoas enfrentam desafios adicionais devido à discriminação e violência familiar ou comunitária;

Ex-presidiários: podem encontrar dificuldades por discriminação ao buscar reintegração na sociedade, moradia e oportunidade de trabalho e emprego; e

Grupos familiares: famílias inteiras que, por questões econômicas e financeiras, ficam em situação de rua.

É importante lembrar que cada pessoa tem sua própria história e contexto, o que justifica a exigência em abordar as necessidades de cada grupo e de cada componente com políticas e programas específicos.

Existem diversos motivos que podem levar uma pessoa a viver nas ruas. Essas razões geralmente envolvem uma interação complexa de fatores sociais, econômicos, de saúde e individuais.

Alguns dos motivos mais comuns incluem:

Desemprego e pobreza: a falta de emprego, baixa remuneração e pobreza extrema podem tornar difícil ou impossível para algumas pessoas arcar com os custos de moradia;

Transtornos mentais: indivíduos que lidam com problemas de saúde mental, como esquizofrenia, depressão severa ou transtorno bipolar, podem enfrentar desafios significativos para manter emprego e estabilidade em suas vidas;

Abuso de substâncias: o uso abusivo de álcool e outras drogas pode levar à deterioração da saúde física e mental, resultando em perda de emprego, alienação social e, não raramente, falta de moradia;

Violência doméstica: pessoas que fogem de situações de violência doméstica muitas vezes encontram-se sem um local seguro para viver; desafios familiares: conflitos familiares, abandono ou a falta de uma rede de apoio podem deixar as pessoas sem opções de moradia;

Dívidas e problemas financeiros: problemas financeiros, como dívidas crescentes ou despesas médicas inesperadas, podem levar à perda de moradia;

Falhas no Sistema de Saúde e Assistência Social: falhas nos sistemas de saúde ao tratamento de patologia mentais e falhas na assistência social podem resultar em falta de apoio para aqueles que mais precisam;

Falta de moradia acessível: em muitas regiões, o aumento dos custos de moradia, em relação à renda disponível, torna difícil para as pessoas encontrarem ou manterem moradias adequadas. Tal processo é denominado de gentrificação e é muito comum nas grandes cidades; e

Discriminação e estigma: a discriminação social e o estigma associado à falta de moradia podem dificultar a obtenção de emprego e suporte, perpetuando o ciclo de desabrigoamento.

Desenho realizado no Museu do Amanhã,
por Luiz Fernando Antunes Moraes
29/02/2024



3. A Realidade da Rua: Um cenário sobre as causas da exclusão social

Pensar o problema da falta de moradia requer abordagens integradas, como fornecer moradias de transição, acesso a serviços de saúde mental, programas de reabilitação para adictos, apoio social e esforços para combater a pobreza e o desemprego. Essa abordagem holística é essencial para ajudar as pessoas a superarem as dificuldades e reconstruírem suas vidas, entendendo que, para tanto, existe um tempo para recuperação, re-inserção e caminhar autônomo. São passos cuja temporalidade de cada etapa muda de pessoa para pessoa. Há que respeitar as diferenças!

Diante da realidade das pessoas que vivem em situação de rua, espera-se que a atuação por meio de ações e programas de atenção e apoio a esse grupo social leve em consideração que é preciso cuidar para que essas aproximações reforcem a construção de autoimagem e identidades positivas, elevando autoestima, estimulando o surgimento de consciência crítica sobre sua própria condição e, conseqüentemente, a reivindicação de direitos e a construção de novos projetos de vida que incluam a possibilidade de saída das ruas.

Fotografia do Dia da Luta pela Pessoa em Situação de Rua, Praça Tiradentes - RJ. Fonte: Laboratório Arquitetura, Subjetividade e Cultura - LASC/UFRI, 2024.



4. Trabalho e Subsistência: As atividades desempenhadas nas ruas das metrópoles

Muitos são os fatores que constroem a categoria “situação de rua”, tais como: falta de oportunidades no mercado de trabalho, pertencimento aos menores estratos sociais, rupturas familiares, perda da autoestima, doenças mentais ou dependência química. No entanto, todas têm em comum o elevado grau de vulnerabilidade em que essas pessoas vivem, além da necessidade de utilizar o espaço livre público para sobreviver na metrópole. É importante ressaltar que a condição de vulnerabilidade é uma das mais combatidas desde 2015 pelos Objetivos de Desenvolvimento Sustentável – Lançados pela ONU.

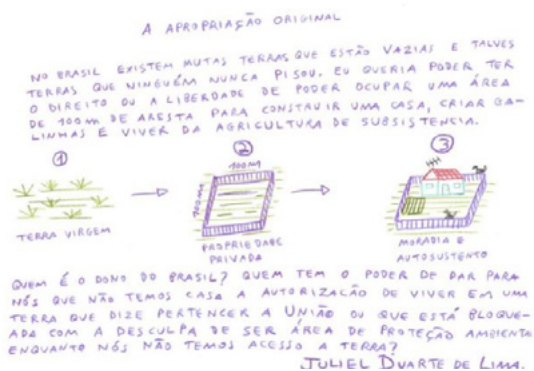
Em estudo desenvolvido por pesquisadores da UFRJ, com apoio de verba FAPERJ e CNPq, intitulado: “Cartografias Afetivas de uma Cidade Invisível” (Pinheiro, 2023), a preocupação com a análise dos espaços públicos das cidades contemporâneas, em especial após a Pandemia pela COVID-19 no Rio de Janeiro, demonstrou que a presença de pessoas em situação de rua não apenas aumentou, mas também passou a ganhar justificativa pelo retorno financeiro que algumas atividades desempenhadas por essas pessoas promovem. Tais atividades são parte de relações de trabalho não estruturadas, que precisam ser identificadas e tratadas de maneira a evitar a exploração do trabalho.

Neste sentido, a pesquisa tem desenvolvido o mapeamento das ambiências vividas por pessoas em situação de rua, como um holofote sobre a realidade sensível da falta de habitabilidade, seus trajetos pela cidade, suas concentrações diurnas e noturnas, e mais: suas atividades laborais – sempre autodeclarada e, não regulamentada.

Quando os informantes foram confrontados durante a pesquisa, todos listaram alguns pontos onde realizavam as suas atividades diurnas, na grande maioria com o objetivo de realizar alguma função laboral, muitas vezes executada de segunda a sexta, como por exemplo: vendedor ambulante de doces, entregador de comida, reciclador, guardador de automóveis, cabeleireiro e biscateiro. A ideia de que a perambulação é uma ação majoritariamente descompromissada, portanto, foi abolida com esta pesquisa, diante desses relatos, uma vez que muitos não voltavam para suas casas e permaneciam na rua até que a semana de trabalho fosse concluída.

A confirmação também permitiu evidenciar que muitos interlocutores não se consideram pessoas em situação de rua, e sim “trabalhadores da rua”, com

Desenho realizado no Museu do Amanhã,
por Juliel Duarte Lima
29/02/2024



problemas econômicos severos, pouca assistência e dificuldades de mobilidade urbana. A grande totalidade desses informantes residia, antes de adentrar a vida “na rua”, na Zona Oeste, Baixada Fluminense, bairros mais internos da Zona Norte e outros municípios circunvizinhos à capital do Rio de Janeiro, que se encontram longe da área onde o trabalho “de rua” se desenvolve (zona sul e central), e alguns poucos de outro Estado.

Em recente artigo publicado no 5o. Congresso Internacional sobre Ambiências, Pinheiro et al. (2024) sondaram as ações laborais de pessoas em situação de rua, no Rio de Janeiro, e identificaram que:

Muitos listaram alguns pontos onde realizavam as suas atividades diurnas e o objetivo definido de realizar alguma função laboral, muitas vezes executada de segunda a sexta, como por exemplo: comércio de doces, entregador de comida, reciclador, guardador de automóveis e biscateiro. A ideia de que a perambulação é uma ação descompromissada foi abolida, diante desses relatos, uma vez que muitos não voltavam para suas casas e permaneciam na rua até que a semana de trabalho fosse concluída. (Pinheiro et al, 2024, p. 2071).

Tiengo (2018) reforça a visão de que a pessoa em situação de rua não é desprovida de vontade de ação, ao ressaltar que “(...) a situação de rua não é uma condição escolhida pelas pessoas que nela se encontram, muito pelo contrário, elas foram colocadas nessa condição” (Tiengo, p. 139). A sociedade capitalista em que vivemos acaba exigindo a existência de pessoas que não conseguirão inserção no mercado formal de trabalho, e que ainda assim servem aos demais sem receber um salário - processo que precisa ser freado.

De forma sintética, nos quase 2 anos de desenvolvimento dessa pesquisa, as atividades listadas em grau de maior atuação foram: profissional da reciclagem (38,6%), vendedor ambulante (14,3%), andarilho - sem atividade laboral definida (7,6%), “flanelinha” (6,7%), vendedor subsidiado por outra pessoa (4,2%), servente de obra (4,2%), artista de rua (1,7%), profissional da prostituição (1,7%). Os demais 21% indicaram “nenhuma atividade” ou apenas se associaram a “desempregado”.

As pessoas em situação de rua se enquadram visivelmente na condição de classe trabalhadora, apesar de serem incluídas de forma perversa pelo capital sem perspectiva muitas vezes de inclusão no mercado de trabalho formal, trabalhando sem carteira assinada e sem direitos trabalhistas. Assim o trabalho informal aparece como principal estratégia voltada para a sobrevivência, com trabalhadores cada vez mais explorados, parcela esta da população necessária à reprodução capitalista de sociedade

Uma das atividades que mais cresce nos grandes centros urbanos é a de catador de material reciclável, atraindo as pessoas que procuram a melhoria das condições de vida de si e de suas famílias. Existem pólos com grande concentração de coleta de materiais recicláveis, o que permite que esta atividade cresça mais a cada dia, criando relações trabalhistas e sociais (por meio de sindicatos) e permitindo uma nova divisão social do trabalho. Assim, as nomenclaturas das atividades surgem para responder a essas necessidades sociais e a divisão social do trabalho. Como, por exemplo, algumas pessoas denominam esta atividade de garimpo, entendendo-se como “garimpeiros”, que são aqueles que escolhem especificamente um material que parece ter maior valor de troca. Outros se denominam “catadores”, os que recolhem todo o tipo de material, sem nenhuma habilidade ocupacional e nem de capital. Essa atividade paga irrisoriamente o trabalhador, além de dar uma falsa ideia que existe trabalho ao alcance de todos, de forma a não ter conflitos e tratar a questão da inadaptação, como se fosse uma situação individual

Nos relatos dos entrevistados, as maiores áreas de coleta são as praias de Copacabana e Leblon, os bairros de Copacabana, Botafogo e Centro e a Central do Brasil - no Rio de Janeiro. Os materiais recicláveis são vendidos nos bairros do Jacaré, Catumbi e Central do Brasil, e as pessoas em situação de rua se locomovem a pé ou de ônibus, conseguindo, muitas vezes, alguma “carona” dos motoristas.

Esta situação vivenciada diariamente por inúmeras pessoas em situação de rua, mesmo sendo caracterizada como um trabalho informal, tem de certa forma características bem específicas de trabalho regular, com como por exemplo: o relacionamento direto com os seus clientes e a escolha dos locais certos de venda do material, assim como a remuneração por preço tabelado.

Neste exemplo simples podemos observar que essa divisão social do trabalho (quem coleta, quem apoia e quem é beneficiado pela coleta) interfere tanto nas relações sociais estabelecidas entre as pessoas em situação de rua e a sociedade civil, quanto na organização das atividades laborais formais que regem a vida em sociedade.

Existem muitos desafios que as pessoas em situação de rua tem que enfrentar para a conquista de um trabalho formal, com todas as garantias de direitos. Muitos possuem baixo nível de escolaridade; para ir a uma entrevista de trabalho, muitos não tem acesso a

Desenho realizado no Museu do Amanha,
por Monica de Souza Castilho
29/02/2024



banho e roupas adequadas, além de não terem local para guarda de seus pertences e animais; alguns necessitam de um tratamento para dirimir a drogadição.

Outro empecilho é o preconceito dos empregadores ao verem o comprovante de residência, pois as pessoas em situação de rua utilizam o endereço dos Centros de Assistência Social e dos abrigos, sendo de grande importância a captação de empresas/parceiros que aceitem a situação das pessoas em situação de rua.

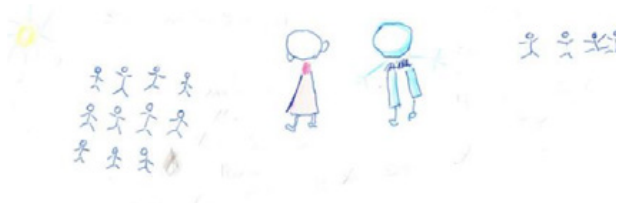
Outro desafio é a informatização dos dados, com crescentes inovações tecnológicas, pois, essas pessoas têm dificuldade de elaborar currículos online e enviar os mesmos por correio eletrônico, além de muitas vezes não conseguirem acesso à Carteira de Trabalho digital, exemplo de uma sociedade onde todos estão subordinados à um processo de trabalho com abrangência ilimitada, sem preocupação com as especificidades de cada classe social.

Como exemplo dessa situação, T.P.S, informante da pesquisa “Cartografias Afetivas de uma Cidade Invisível”, coordenada pela prof. Ethel Pinheiro (UFRJ), trouxe um relato que elucida bem essa questão. Ele possui uma história bem semelhante à de muitos: deixou o seu local de origem e sua família em busca de emprego. T.P.S. diz: “Estou há seis meses no Rio de Janeiro, sou do Espírito Santo, estava sem emprego lá. Tenho escolaridade, mas não tenho comprovante. Ainda não consegui emprego, estou trabalhando como catador, mas, não estou satisfeito, pois o dinheiro só dá pra comer.” Indagado se tinha um sonho, responde: “Quero trabalhar, juntar dinheiro e voltar pro Espírito Santo e ter uma casa na beira do rio.” T.P.S.

Fez dois desenhos durante a entrevista, um da Avenida Brasil com a Igreja da Penha ao fundo, que representava a chegada ao Rio de Janeiro, e outro desenho de uma casa na beira do rio. Para T.P.S., o trabalho tem tripla importância: sair da situação de rua, retornar à terra natal e capitalizar-se para realizar o seu sonho de comprar uma casa para a sua família, na beira do rio. T.P.S. migrou para o Rio de Janeiro em busca de trabalho, trajetória presente na maioria das histórias da população em situação de rua, em busca da esperança de uma vida melhor para si e para sua família, mas, se mantém na rua porque se nega a voltar sem dinheiro.

Essa dura realidade revela, também e principalmente, que a vida nas ruas da cidade não é desprovida de propósitos ou de ambições, mas, se subjugada às condições temporárias que são trazidas a quem não encontra outra solução para mudar o seu modo de sobrevivência imediata.

Desenho realizado no Museu do Amanhã,
por Delclemes Ferraz Dias
29/02/2024



5. A Rua e os Vínculos: Pertences e animais na vida de pessoas em situação de rua

A relação com animais de estimação pode ser o único, ou principal vínculo afetivo para pessoas em situação de rua, com laços muito fortes e companheirismo, oferecendo uma conexão diferente daquela encontrada em relacionamentos humanos.

É justificável o uso do termo “relacionamento” para referenciar o envolvimento entre humanos e cães, a exemplo do adotado para relacionamentos familiares e amorosos. A predileção pelo laço afetivo com animais de estimação pode ocorrer, tendo em vista que, diferentemente de vínculos afetivos com seres humanos, as expectativas na relação com cães não perpassam o receio do abandono, por exemplo (Queiroz, 2010).

A vida de pessoas em situação de rua é significativamente impactada por seus pertences e animais. Por isso, a importância de respeitá-los, mesmo que pareçam insignificantes para os outros, conforme explicado a seguir:

Sentido de segurança e proteção: muitas pessoas em situação de rua sentem-se vulneráveis e inseguras. Os pertences como roupas, cobertores e documentos, podem oferecer um senso de segurança e estabilidade. Quanto aos animais de estimação, além fazerem companhia, eles também ajudam na proteção contra ameaças e violência, ao alertarem os seus tutores sobre perigos iminentes. Companhia e apoio emocional reduzem a solidão e o isolamento, oferecendo sensação de conforto e segurança. Nesse contexto, os abrigos e a disponibilização dos serviços de tratamento veterinário se tornam essenciais para garantir a qualidade de vida das pessoas em situação de rua e de seus animais. Ao buscar abrigos e tratamento veterinário, as equipes de apoio demonstram sensibilidade e cuidado com seus animais, garantindo que eles tenham uma vida digna e saudável. Ao cuidar dos seus animais, as pessoas em situação de rua também cuidam de si mesmas, fortalecendo sua autoestima e senso de propósito;

Vínculo afetivo: para pessoas em situação de rua, pertences transcendem o valor material, podem ter um valor sentimental com memórias e ou conexões, representando segurança, identidade e um elo com a vida anterior. Roupas, cobertores e documentos oferecem proteção contra o frio e a sensação de estabilidade em um ambiente imprevisível;

Desenho realizado no Museu do Amanhã,
por Maria Alexandrina da Silva
29/02/2024



Sobrevivência e necessidades básicas: os pertences, como roupas adequadas, alimentos não perecíveis e utensílios para se proteger do frio, são essenciais para a sobrevivência diária das pessoas em situação de rua. Esses itens podem ajudar a atender às suas necessidades básicas e tornar sua vida um pouco mais tolerável. A sobrevivência diária de pessoas em situação de rua depende de pertences como roupas adequadas, alimentos não perecíveis e utensílios para a proteção contra o frio. Sendo assim, as equipes de assistência devem oferecer suporte material adequado e orientação sobre a obtenção de documentos, como carteira de identidade e certidão de nascimento, que são essenciais para o acesso a serviços e direitos;

Responsabilidade e senso de propósito: cuidar de um animal de estimação pode motivar as pessoas em situação de rua a cuidarem melhor de si, buscando abrigo, alimentos e assistência médica não só para elas, mas também para os seus animais. Lembrando que nas ruas os animais de estimação podem ser, além de gatos e cães, também pássaros, roedores e até répteis. O cuidado com animais oferece às pessoas em situação de rua um senso de responsabilidade e propósito. Essa motivação as impulsiona a buscar melhores condições de vida, como abrigo, alimento e assistência médica, tanto para si quanto para seus companheiros animais;

Interação social: alguns pertences, como cobertores, alimentos ou outros itens que podem ser compartilhados, podem facilitar a interação social entre as pessoas em situação de rua. Compartilhar recursos essenciais pode criar laços de solidariedade e oferecer uma rede de apoio entre indivíduos que estão enfrentando dificuldades semelhantes. Pertences como cobertores e alimentos, ao serem compartilhados, tornam-se ferramentas de interação social entre pessoas em situação de rua, criando laços de solidariedade e uma rede de apoio mútuo para superar desafios semelhantes.

É importante lembrar que a importância dos pertences e animais para as pessoas em situação de rua é fornecer conforto, amor incondicional e um senso de pertencimento.

Desenho realizado no Museu do Amanhã,
por Luis Fernando de Souza
29/02/2024



Eles podem ser uma razão para as pessoas em situação de rua continuarem lutando e cuidando de algo, além de si mesmas. O apoio prático e o respeito à proteção de pertences e animais são fundamentais para pessoas em situação de rua, proporcionando conforto, amor incondicional e um senso de pertencimento. Essa rede de apoio pode ser um forte incentivo para que essas pessoas continuem lutando e cuidando de algo além de si mesmas. Para garantir a segurança dos pertences e animais de pessoas em situação de rua, os órgãos públicos podem tomar algumas providências:

Disponibilizar espaços seguros: é essencial que sejam disponibilizados abrigos ou espaços onde as pessoas em situação de rua possam guardar seus pertences e animais com segurança. Esses locais devem ser supervisionados para evitar roubos e danos aos pertences;

Armários de guarda-volumes: instalação de armários de guarda-volumes em abrigos ou espaços públicos onde as pessoas em situação de rua possam guardar seus pertences de forma individualizada e segura. Esses armários devem ser trancados e monitorados;

Parcerias com organizações sociais: estabelecer parcerias com organizações sociais que trabalhem com pessoas em situação de rua, para oferecer locais de armazenamento temporário ou permanentes para pertences e animais. Essas organizações podem fornecer apoio e cuidados aos animais também;

Equipamentos especiais para animais: os órgãos públicos podem adquirir equipamentos especiais, como abrigos para animais ou parques cercados, onde os animais das pessoas em situação de rua possam ser mantidos em segurança temporariamente;

Equipes de cuidadores: designar equipes de cuidadores que possam zelar pelos pertences e animais das pessoas em situação de rua. Essas equipes devem estar treinadas para fornecer os cuidados necessários aos animais e garantir a integridade dos pertences; e Programas de assistência: implementar programas de assistência que ajudem as pessoas em situação de rua a encontrar soluções permanentes para suas necessidades, incluindo moradia segura onde possam manter seus pertences e animais ao longo do tempo.

Desenho realizado no Museu do Amanha,
por Alexandre da Silva
29/02/2024



Programas de assistência: implementar programas de assistência que ajudem as pessoas em situação de rua a encontrar soluções permanentes para suas necessidades, incluindo moradia segura onde possam manter seus pertences e animais ao longo do tempo.

É importante lembrar que essas providências devem ser tomadas sempre com um olhar de respeito e dignidade, para garantir os direitos e promover medidas para a reinserção social e bem-estar das pessoas em situação de rua.

Fotografia de Pessoa em Situação de Rua e seus animais. Fonte: Laboratório Arquitetura, Subjetividade e Cultura - LASC/UFRJ, 2024.



CAPÍTULO 02

ESTRATÉGIAS DE AÇÃO

6. Atendimento Humanizado: Competências, habilidades e atitudes para o atendimento efetivo das equipes de apoio

A atuação com pessoas em situação de rua requer uma abordagem abrangente e sensível, levando em consideração as necessidades específicas desse grupo social. Além de um profundo respeito e proteção da dignidade humana, as competências e habilidades relacionadas são fundamentais para proporcionar um conjunto de ações adequadas e qualificadas por parte dos agentes responsáveis pelo amplo cuidado de assistência, segurança, moradia, saúde, políticas públicas, entre outros:

Empatia e compaixão: agir com empatia e compaixão significa compreender as experiências e desafios de pessoas em situação de rua, percebendo seus estados mentais e emocionais e suas necessidades, e atuar com sensibilidade, sem necessariamente se colocar no lugar delas. A empatia, em sua essência, requer um processo de três etapas: entender os estados mentais e emocionais da pessoa, verificar a precisão da comunicação e agir adequadamente com base nesse entendimento. A escuta ativa e qualificada é o alicerce desse processo, permitindo uma conexão genuína e um apoio eficaz. A compaixão, expressa em atos altruístas de cuidado, é fundamentada no reconhecimento e respeito à condição humana, como o objetivo principal de aliviar o sofrimento do outro;

Respeito e dignidade: é fundamental abordar e interagir com pessoas em situação de rua com respeito, dignidade e reconhecimento de suas histórias de vida. Respeitar sua autonomia e individualidade é essencial para construir confiança. Evitar discriminação, estigmatização e tratamento desigual é imperativo;

Comunicação efetiva e afetiva: exige escuta atenta e humanizada, dando espaço para que as pessoas em situação de rua expressem suas preocupações, desejos e necessidades, sem julgamentos ou interrupções. A habilidade de escutar de forma atenta e sem julgamentos é crucial para os processos de interação e ganho de confiança. Desenvolver uma escuta ativa permite compreender as preocupações, necessidades e desejos das pessoas em situação de rua, fortalecendo a criação conjunta de soluções que atendam às suas demandas. A construção de confiança com pessoas em situação de rua depende da escuta atenta e sem julgamentos por parte das equipes de apoio. Essa habilidade permite compreender suas necessidades e desejos, facilitando a criação conjunta de soluções eficazes;

Desenho realizado no Museu do Amanhã,
por Diogo Costa da Cruz
29/02/2024



Flexibilidade e adaptabilidade: cada pessoa em situação de rua tem uma trajetória única e enfrenta desafios específicos. É necessário ser flexível e adaptar-se às suas necessidades individuais, considerando suas circunstâncias particulares e contribuindo para a busca de soluções personalizadas;

Conhecimento dos recursos locais: estar bem informado sobre os recursos disponíveis na comunidade, incluindo abrigos, serviços de saúde, programas de assistência, apoio jurídico, ONGs de cuidados com os animais, entre outros, é essencial para fornecer orientações precisas e encaminhamentos para os serviços adequados;

Sensibilidade cultural: reconhecer e respeitar a diversidade cultural, étnica e social, além da identidade de gênero das pessoas em situação de rua. Trata-se de compreender as diferentes origens e experiências das pessoas a fim de evitar estereótipos e generalizações. É estar atento às suas particularidades, respeitando suas identidades e proporcionando um ambiente seguro e inclusivo;

Trabalho em equipe e rede de colaboração: estar aberto a trabalhar de maneira integrada e colaborativa em equipes multidisciplinares e organizações com profissionais capacitados no atendimento a pessoas em situação de rua. Compartilhar informações, conhecimentos e experiências para fornecer um suporte mais abrangente e eficaz. Também é fundamental a parceria com profissionais de diferentes áreas como saúde, assistência e suporte social, habitação, direitos de cidadania, direitos humanos e partes interessadas, como instituições governamentais ou da sociedade civil e voluntários. A colaboração e a coordenação de esforços são imprescindíveis ao sucesso de uma abordagem integrada e holística;

Comunicação clara e eficaz: seu sucesso exige empatia. Sentimento humano indispensável ao estabelecimento de uma interação genuína com as pessoas em situação de rua. Em outros termos: é essencial ouvir atentamente suas histórias, preocupações e necessidades, demonstrando interesse genuíno e sendo sensível às suas emoções. Fazer uso de uma linguagem acessível, de um estilo de comunicação adaptado às necessidades individuais e garantir a compreensão mútua são aspectos relevantes no atendimento. A comunicação com pessoas em situação de rua exige um olhar integral, que vai além da simples transmissão de informações. A

empatia é a base para uma interação genuína, que se manifesta na escuta atenta e sensível de suas histórias, preocupações e necessidades. A linguagem acessível e adaptada, garantindo a compreensão mútua, é essencial para construir um relacionamento de confiança e respeito;

Paciência e perseverança: tempo e esforço para entender as necessidades individuais de cada pessoa em situação de rua são fundamentais, uma vez que cada sujeito tem seu próprio ritmo e processo de superação, sendo necessário cultivar a paciência, a perseverança e a resiliência para lidar com situações desafiadoras e avançar no processo de apoio, compreensão e resolução das situações complexas; e

Conhecimento sobre políticas e direitos: estar informado sobre as políticas públicas relacionadas à situação de rua e aos direitos das pessoas em situação de vulnerabilidade socioeconômica é crucial. Destaca-se também a importância do desenvolvimento profissional contínuo para aprimorar o atendimento. A formação continuada, que se diferencia da formação inicial, é um conceito próprio que compreende o estímulo ao aprofundamento de conhecimentos e competências e a ampliação de habilidades no atendimento à população em situação de rua, promovendo a inserção e reinserção tanto de jovens quanto trabalhadores mais velhos no mercado de trabalho. Isso inclui cursos de capacitação profissional, aperfeiçoamento e atualização, em todos os níveis de escolaridade. Isso permite orientar e advogar em prol dessas pessoas, garantindo que seus direitos sejam respeitados.

Essas competências, habilidades e atitudes são essenciais para um atendimento efetivo e humanizado às pessoas em situação de rua, e podem ser desenvolvidas por meio de capacitação, treinamentos, experiências práticas e trabalho colaborativo com profissionais experientes na área de atendimento a esse grupo populacional.

No entanto, é forçoso destacar que o aprendizado contínuo, a sensibilidade cultural e as práticas reflexivas também são fundamentais para oferecer um suporte cada vez melhor e mais inclusivo a essa parcela da população. O que torna interessante a participação de servidores em ações sociais filantrópicas que atendem pessoas em situação de rua. Experiência capaz de criar empatia e mudar a percepção sobre quem eles são e como é estar ao léu e entregue à própria sorte.

Desenho realizado no Museu do Amanha,
por Sabrina Samara Santos Paiva
29/02/2024



7. A Agenda 2030 da ONU e a Dignidade na Rua: Um estudo sobre o atendimento básico à população em vulnerabilidade

O atendimento básico à população em situação de rua no Brasil tem uma relação direta e complexa com os Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS) da Agenda 2030 da ONU. Esta relação abrange diversos aspectos sociais, econômicos e estruturais, refletindo os desafios e oportunidades para o país no contexto global de desenvolvimento sustentável.

O fenômeno da população em situação de rua é uma realidade multifacetada que desafia as políticas públicas brasileiras. Este número alarmante evidencia a urgência de ações efetivas alinhadas aos ODS.

Especificamente na Resolução N°425, de 8 de outubro de 2021, em uma das suas considerações faz menção em especial aos ODS 1 (erradicação da pobreza), o ODS 10 (redução da desigualdade) e o ODS 11, “[...] que propõe tornar as cidades e os assentamentos humanos acessíveis, inclusivos, seguros, resilientes e sustentáveis.” A relação com os ODS específicos se manifesta de várias formas, podendo incluir além destes citados na Resolução, outros importantes que veremos abaixo discriminados:

ODS 1 - Erradicação da Pobreza: A situação de rua é frequentemente causa e consequência da pobreza extrema. Programas de transferência de renda, como o Bolsa Família (agora parte do Auxílio Brasil), são cruciais, mas necessitam ampliação e adaptação para alcançar efetivamente a população em situação de rua.

ODS 3 - Saúde e Bem-Estar: A população em situação de rua enfrenta maior exposição a doenças infecciosas, problemas de saúde mental e dificuldades de acesso aos serviços de saúde. O Sistema Único de Saúde (SUS) tem um Programa de Atenção Integral à População em Situação de Rua: o Consultório na Rua, do Ministério da Saúde, que busca atender essa demanda pela Atenção Primária em Saúde, mas requer expansão e fortalecimento em toda a rede de atenção à saúde no SUS.

ODS 6 - Água Potável e Saneamento: O acesso à água potável e ao saneamento básico é um desafio diário para a população em situação de rua. A instalação de bebedouros públicos e banheiros em áreas urbanas é necessária, mas ainda insuficiente em muitas cidades brasileiras.

ODS 10 - Redução das Desigualdades: A situação de rua é uma expressão extrema da desigualdade social. Políticas de inclusão social, educação e capacitação profissional

são fundamentais. Como a Política Nacional de Trabalho Digno e Cidadania para a População em Situação de Rua (PNTC PopRua), instituída através da Lei N° 14.821 de 16 de janeiro de 2024 que em seu bojo prevê a criação de Centros de Apoio ao Trabalhador em Situação de Rua (CatRua) com ações de empregabilidade, de capacitação, profissionalização e qualificação e requalificação profissional. Temos também o Plano Nacional para a População em Situação de Rua (2009) que busca promover a inclusão social, mas enfrenta desafios na implementação efetiva.

ODS 11 - Cidades e Comunidades Sustentáveis: O direito à moradia adequada é essencial. Programas habitacionais como o Minha Casa, Minha Vida precisam ser ajustados para incluir efetivamente a população em situação de rua, considerando suas necessidades específicas.

O atendimento básico à população em situação de rua no Brasil está diretamente relacionado aos Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS) da Agenda 2030 da ONU, abordando desafios como invisibilidade social, estigmatização e falta de dados precisos. No entanto, apresenta oportunidades para melhorar através do fortalecimento da proteção social, soluções inovadoras e parcerias intersetoriais. Para alcançar os ODS e promover a inclusão social, é necessário um esforço conjunto entre governo, sociedade civil e setor privado, visando um Brasil sem necessidade de viver nas ruas e garantindo direitos básicos para todos. Este alinhamento com os ODS beneficiaria a população em situação de rua e toda a sociedade em termos de desenvolvimento sustentável.

Fotografia de Pessoas em Situação de Rua na Lapa - RJ. Fonte: Laboratório Arquitetura, Subjetividade e Cultura - LASC/UFRI, 2024.



8. Recomendações para conduzir possíveis conflitos e situações emergenciais no atendimento da POP Rua

O atendimento em situações de conflito e emergência no serviço público exige um equilíbrio entre a ação rápida e a postura profissional, é importante seguir algumas recomendações:

Mantenha a calma e o profissionalismo: ao lidar com situações emergenciais é crucial manter a calma para que possa agir de forma assertiva e eficiente. Mantenha uma postura profissional, transmitindo confiança e segurança aos envolvidos e garantindo um atendimento humanizado e eficaz;

Escute atentamente: permita que as pessoas expressem suas preocupações, ideias e pontos de vista. Mostre empatia e demonstre que você está genuinamente interessado em ajudar e resolver o problema. Ouça ativamente, dando atenção total ao que está sendo dito;

Seja imparcial: ao mediar conflitos é importante agir de forma imparcial. Considere todas as perspectivas e avalie as informações objetivamente para tomar decisões justas;

Comunique-se de forma clara e objetiva: utilize uma linguagem clara e acessível ao se comunicar com as pessoas envolvidas. Evite jargões técnicos que possam gerar mais confusão e sensações de inferioridade. Explique o processo, os direitos e as opções disponíveis de forma clara e objetiva. Comunique-se de forma clara e acessível, evitando jargões técnicos que podem gerar confusão. A clareza é fundamental na comunicação com pessoas em situações de conflito e emergência. Utilize linguagem acessível, evite jargões e explique processos, direitos e opções de forma objetiva, adaptando a linguagem às necessidades individuais;

Priorize a segurança e o bem-estar: em situações de emergência, a segurança e o bem-estar das pessoas devem ser a principal prioridade. Certifique-se de tomar todas as medidas necessárias para garantir a segurança daqueles afetados. Caso necessário, envolva as autoridades competentes ou serviços de emergência;

Encontre soluções práticas e eficientes: busque resolver o problema de forma prática e eficiente. Identifique as opções disponíveis, avalie as consequências e proponha soluções que atendam às necessidades das pessoas envolvidas;

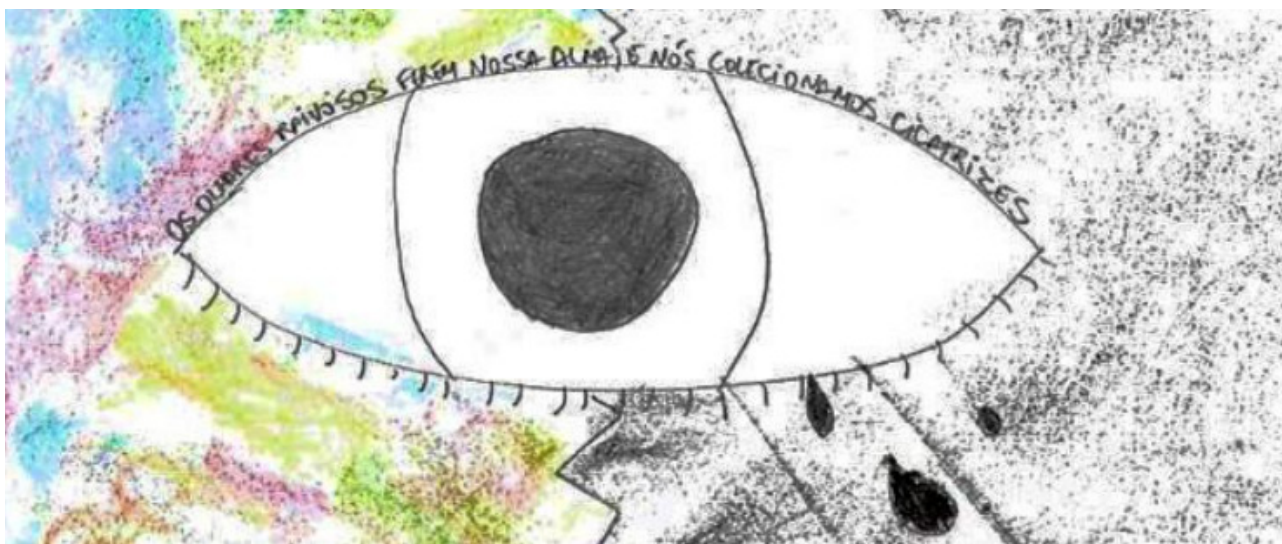
33 Recomendações para conduzir possíveis conflitos e situações emergenciais no atendimento da POP Rua

Ofereça suporte e encaminhamentos adequados: caso a situação exija assistência especializada, seja capaz de fornecer informações sobre recursos disponíveis e encaminhar as pessoas afetadas para os serviços apropriados;

Registrar ocorrências: a importância de registrar as ocorrências em um livro próprio (livro de ocorrências pop-rua - como boa prática) da instituição ou em um sistema informatizado, criando um registro formal das ocorrências para acompanhamento e análise. Documente todas as informações relevantes: registre detalhadamente todas as informações importantes relacionadas ao conflito ou emergência, incluindo datas, horários, nomes das pessoas envolvidas, ações tomadas e resultados. Isso é essencial para garantir que todas as partes sejam tratadas de forma justa e consistente.

Lembrem-se que essas são recomendações gerais e cada situação pode exigir abordagens específicas. Sempre siga as diretrizes do seu local de trabalho e, se necessário, busque o apoio de gestores ou profissionais especializados em lidar com situações de conflito e emergência. Em situações de conflito e emergência, lembre-se que estas são recomendações gerais e cada caso exige abordagens específicas. Siga as diretrizes do seu local de trabalho e procure apoio de gestores ou profissionais especializados quando necessário.

Desenho realizado no Museu do Amanha
29/02/2024





Pessoas em situação de rua em Niterói - RJ. Fonte: Laboratório de Arquitetura, Subjetividade e Cultura, - LASC/UFRJ, 2024

9. Serviços e órgãos públicos nacionais e internacionais de promoção de garantias e direitos para pessoas em situação de rua

A discussão sobre a questão da garantia dos direitos humanos alcança de forma internacional compartilhada no começo do séc. XX, com a criação de documentos e acordos internacionais, visando na sua maioria direitos individuais, como por exemplo, os direitos trabalhistas. Se intensificaram após a Segunda Guerra Mundial, em 1948, com a formulação da Carta Internacional dos Direitos Humanos, com base em três instrumentos, a Declaração Universal dos Direitos Humanos e dois Pactos Internacionais, o dos Direitos Civis e Políticos e o dos Direitos Econômicos, Sociais e Culturais, ratificados pelo Brasil em 1992.

Para cumprir estes pactos firmados internacionalmente, o Estado tenta implementar políticas de convivência e de respeito em todas as esferas do governo. Mas, os desafios do séc. XXI aumentam, pois o aumento da população com diferentes níveis socioeconômicos e com o aumento do êxodo rural e do movimento populacional cada vez mais acentuado para os grandes centros urbanos do país na correria por uma melhor qualidade de vida e ao acesso aos serviços públicos e ao trabalho, faz com que o Estado tenha dificuldades de responder em primeiro lugar as necessidades primárias, como a fome, a falta de habitações, a erradicação do analfabetismo, o direito ao trabalho remunerado com a garantia de estabilidade e de capacitação continuada, além de uma segurança pública que seja humanizada e de inteligência no combate à crescente criminalidade.

Acerca das “Informações sobre órgãos federais, estaduais, municipais e internacionais que atendem ou desenvolvem políticas públicas em favor de pessoas em situação de rua”, informamos que as políticas públicas voltadas a essa população têm origem em planejamentos de vários Ministérios e correspondentes secretarias estaduais e municipais, tais como: Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome, Ministério da Justiça e Segurança Pública, Ministério da Saúde, Ministério da Educação, Ministério da Cultura, Ministério do Trabalho e Ministério das Cidades.

Cada um deles deve planejar ações específicas que contemplem as diretrizes e normas gerais orientadas pela Política Nacional para a População em Situação de Rua (Decreto n. 7.053/2009). E são coordenadas pelo Ministério dos Direitos Humanos e da Cidadania. Nos âmbitos estadual e municipal, ocorre o mesmo tipo de fluxo, sob as pastas de temáticas correspondentes (saúde, educação, assistência social, segurança pública

Desenho realizado no Museu do Amanha,
por Vera Lucia Lora
29/02/2024



e urbana, cultura, trabalho e emprego, desenvolvimento humano etc.). Cada ministério e secretaria deve planejar ações de garantia de direitos à população de modo que nenhuma pessoa passe a viver em condição de situação de rua; mas também àquelas que já se encontrem nessa condição, bem como, a todas elas, ações de superação dessa situação.

Na área da saúde, temos informações mais específicas sobre os serviços de apoio disponíveis para a população em situação de rua, a exemplo do “Consultório na Rua”, disponível em: <<https://www.gov.br/saude/pt-br/composicao/saps/consultorio-na-rua>>. Além disso, as equipes de “Consultório na Rua” e da Rede de Atenção Psicossocial do SUS buscam realizar estratégias de redução de danos com a promoção do cuidado, mas também através da garantia dos direitos das pessoas em situação de rua que fazem uso abusivo de álcool, “crack” e outras drogas.

Existem diversos serviços e órgãos públicos voltados para a promoção e garantia dos direitos das pessoas em situação de rua, reiteramos a informação acima, sobre as ações pertinentes a cada ministério e secretaria estadual e municipal.

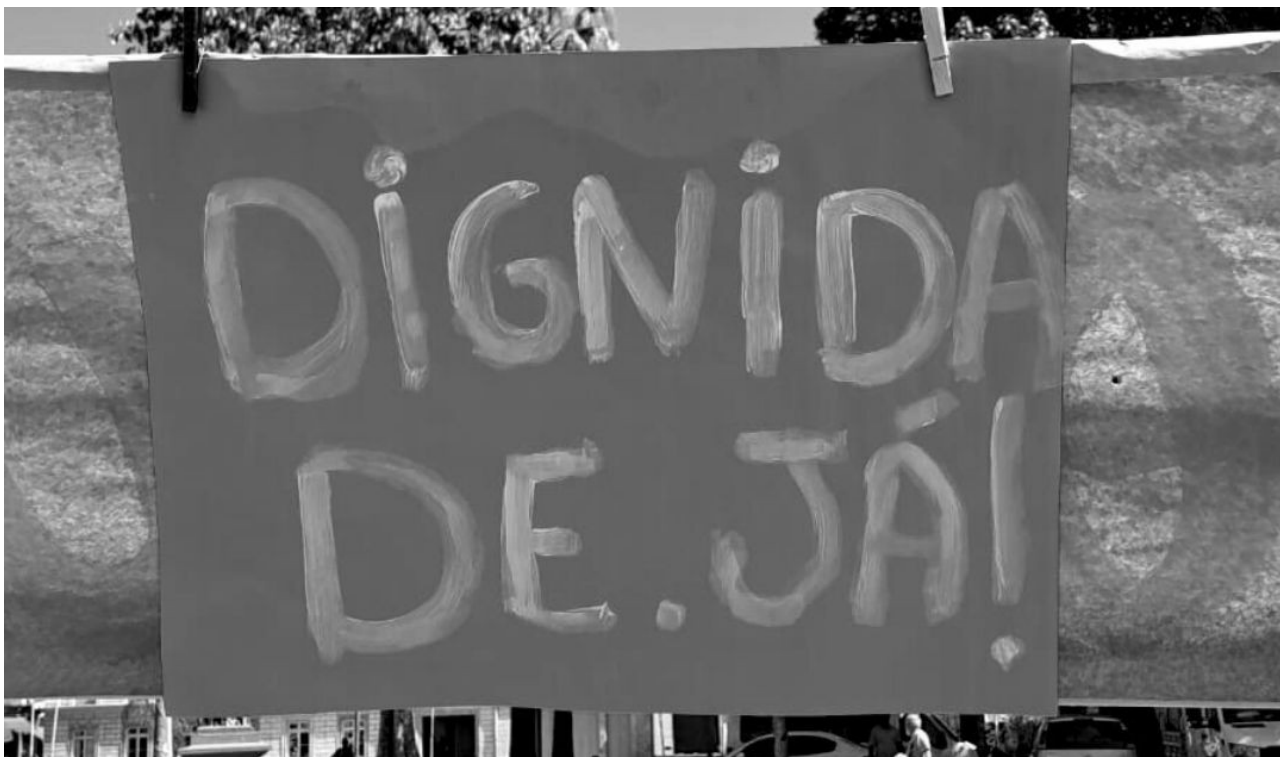
Ademais, no âmbito da defesa de direitos dessa população, também é importante ressaltar o papel do Ministério Público Federal e Estadual, bem como a Defensoria Pública da União e Estadual. Acrescentamos que na esfera internacional há ainda outras instituições de defesa dos direitos humanos, como Human Rights Watch, e, dentro das Nações Unidas, o Escritório das Nações Unidas sobre Drogas e Crime ou Gabinete das Nações Unidas contra a Droga e o Crime (UNODC), o Alto Comissariado das Nações Unidas para Refugiados (ACNUR), o Alto Comissariado da ONU para os Direitos Humanos (ACNUDH), a Organização Internacional do Trabalho (OIT) e o Fundo das Nações Unidas para a Infância (UNICEF), entre outros. O acionamento pode ser realizado por meio de telefones e e-mails presentes nos sites dessas instituições, amplamente acessíveis via internet.

É importante destacar que a promoção e garantia dos direitos das pessoas em situação de rua é uma responsabilidade compartilhada entre diversos atores sociais, tanto governamentais quanto da sociedade civil. E que os atores sociais que representam o Estado que têm um papel preponderante, pois possuem uma multiplicidade de conhecimentos e acesso à diferentes

plataformas de informações, como também um papel importante na articulação e efetivação das políticas públicas, na aplicação dos direitos humanos e o acesso e a garantia destes às pessoas em situação de rua, que se encontram em extrema vulnerabilidade.

Um bom exemplo é o CIPOP-RUA/RJ - Centro de Atendimento Integrado às Pessoas em Situação de Rua - localizado na Rua Senador Pompeu, s/nº, junto ao prédio da Central do Brasil, Centro do Rio de Janeiro que teve de abril, data da sua inauguração, até o final do ano, 11 mil atendimentos, com a utilização de mais de 21 mil serviços. Esta iniciativa do Tribunal de Justiça do Estado do Rio de Janeiro, foi premiada em primeiro lugar no Prêmio CNJ de Boas Práticas POPRUAJUD, na categoria Impacto Social e Transformação. O Centro é uma reunião de diversos órgãos públicos, que agrega estratégias de promoção da cidadania, garantia de direitos e emancipação social, com diversas políticas públicas e serviços integrados que atuam junto à população de rua, como expedição de documentos, defensoria pública, benefícios de INSS, Assistência Social, meios para facilitar a reinserção social, dentre outros.

Fotografia do Dia da Luta pela Pessoa em Situação de Rua, Praça Tiradentes - RJ. Fonte: Laboratório Arquitetura, Subjetividade e Cultura - LASC/UFRI, 2024.



CAPÍTULO 03

REDES DE APOIO E PROTEÇÃO

10. Importância do trabalho em rede para a eletividade no atendimento

Ao longo da história as pessoas em situação de rua estiveram invisíveis e destituídas do status de cidadãos aos olhos do Estado, sendo recentemente reconhecidas com sujeitos de direitos, através do acesso à informação e à garantia aos direitos constitucionais pela instituição da Política Nacional para População em Situação de Rua (PNPR), através do Decreto Nº 7.053/2009, que foi ao encontro dos direitos preconizados pela Constituição Federal de 1988.

Assim, o trabalho do judiciário e especificamente o das ouvidorias, tem o viés de um trabalho técnico, demandado pelo Estado, para regular e executar as políticas públicas. Este trabalho tem dois pólos de atuação, um de poder e conhecimento e outro de dar respostas às manifestações e interesses da classe mais vulnerável que são as pessoas em situação de rua. Essa polarização muitas vezes moldam as atitudes na hora do exercício profissional. Atualmente, a gestão pública e os profissionais têm a leitura da importância da construção de uma sociedade mais igualitária. Com isso, se torna urgente a cada dia, o debate das estratégias de ação, incluindo a intersetorialidade e a complementariedade dos serviços das políticas públicas, apresentada na PNPR (2009) como um dos eixos fundamentais. Sendo uma das estratégias de superação da setorialização e a fragmentação historicamente presentes no Estado é o trabalho intersetorial. Presente no debate contemporâneo transformando a cultura e os seus valores, através do embasamento e da implementação de mudanças nas práticas organizacionais das políticas públicas, pois, não temos tempo para ações isoladas com planejamento desarticulado muitas vezes com os seus próprios parceiros.

Essa transformação vem sendo percebida como estratégia em diversos setores que buscam, por exemplo, a erradicação da pobreza, validando a cada dia o conceito da intersetorialidade, fomentando a construção de um trabalho articulado com as instituições em prol de um atendimento integral e holístico do cidadão. Assim, com estratégias claras e objetivas para a melhoria das condições de vida dessa população.

Presenciamos um trabalho muitas vezes restringido à ações pontuais e focalizadas, destituídas das perspectivas de totalidade e integralidade. Assim, é um desafio a materialização da intersetorialidade, pois requer decisões institucionais, que rompa com a política da setorialização, e vontade e compromisso entre

Desenho realizado no Museu do Amanha,
por Maura das Virgens Souza
29/02/2024



os atores envolvidos, além de um conhecimento técnico para a construção de um planejamento, onde se possa viabilizar o acesso aos serviços que possam ser ofertados, unindo diferentes setores com o intuito de atuar de forma integrada, compartilhando experiências, documentos, metas e recursos, garantindo e ampliando a cidadania e os direitos humanos e sociais para as pessoas em situação de rua. Sabemos também, da lacuna bibliográfica e de material relatando experiências exitosas sobre esta questão, sendo um tema extremamente relevante de estudo.

Por isso, o trabalho em rede é de extrema importância no atendimento de pessoas em situação de rua, pela importância de estabelecer parcerias com organizações da sociedade civil que atuam com a população em situação de rua e fortalecer a colaboração entre diferentes setores para um atendimento integral. Veja por quê:

Compartilhamento de recursos: o trabalho em rede permite que diferentes organizações e instituições compartilhem recursos, como abrigos, alimentos, roupas e serviços médicos. Dessa forma, é possível maximizar o uso dos recursos disponíveis e proporcionar um atendimento mais abrangente;

Coordenação de esforços: a situação de rua é complexa e multidimensional, envolvendo questões como moradia, saúde, emprego, educação e assistência social. O trabalho em rede permite a coordenação dos esforços de diferentes serviços e profissionais, garantindo uma abordagem integrada e eficiente no atendimento das necessidades das pessoas em situação de rua;

Troca de conhecimentos e experiências: ao trabalhar em rede, as diferentes organizações e profissionais têm a oportunidade de compartilhar conhecimentos, experiências e melhores práticas, o que ajuda a enriquecer as abordagens e intervenções, permitindo uma melhoria contínua na qualidade dos serviços prestados;

Identificação mais rápida de necessidades e soluções: o trabalho em rede permite uma maior troca de informações e comunicação entre os diferentes atores envolvidos no atendimento a pessoas em situação de rua, o que possibilita uma identificação mais rápida das necessidades;

41 Importância do trabalho em rede para a efetividade no atendimento

Abordagem holística e centrada na pessoa:

o trabalho em rede permite uma abordagem mais abrangente e integrada das necessidades das pessoas em situação de rua. Ao envolver diferentes serviços e setores, é possível fornecer uma assistência abrangente, considerando as dimensões físicas, psicológicas e sociais das pessoas atendidas;

Fortalecimento da advocacia e defesa de direitos:

trabalhar em rede fortalece a capacidade de argumentação e defesa de direitos das pessoas em situação de rua. Unidos, os diferentes atores podem lutar por políticas mais inclusivas, promover a conscientização pública e pressionar por mudanças estruturais que visem à redução da situação de rua e à garantia dos direitos dessas pessoas; e

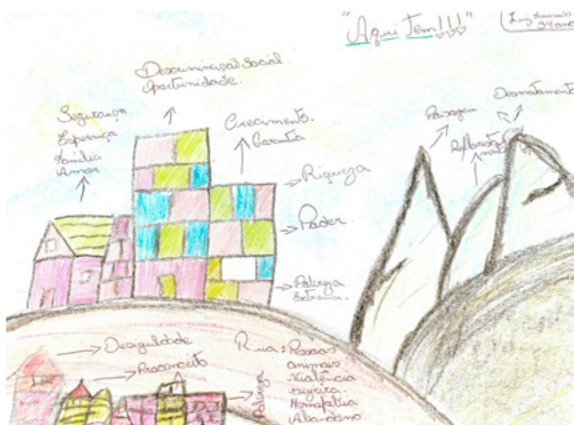
Aumento da capacidade de intervenção:

ao trabalhar em rede, é possível mobilizar um maior número de recursos humanos e institucionais, ampliando a capacidade de intervenção, o que pode resultar, por exemplo, em uma maior oferta de abrigos temporários, mais acesso a serviços de saúde ou ações de inclusão social.

Em resumo, o trabalho em rede no atendimento de pessoas em situação de rua é essencial para promover uma abordagem integrada, eficiente e centrada na pessoa. A colaboração e cooperação entre diferentes atores e serviços resultam em um atendimento mais abrangente, com maior acesso a recursos, soluções mais eficazes e possibilidade de argumentação e defesa de direitos mais robustos e emergentes e a busca de soluções conjuntas e efetivas.

Para que essa Rede seja efetiva, fundamental que ela se encontre permanentemente nos territórios em que atua, através de Fóruns e reuniões periódicas das equipes, para construção de fluxos intersetoriais, atuação conjunta, compartilhamento de casos, educação permanente, alinhamentos conceituais, dentre outras estratégias que farão com que essa rede esteja sempre aquecida pelos atores dos diferentes serviços intersetoriais junto à população em situação de rua.

Desenho realizado no Museu do Amanhã,
por Luiz Fernando B. de Jesus
29/02/2024



11. Estratégias para ações integradas com as redes de apoio

Estabelecer estratégias para ações integradas das redes de apoio às pessoas em situação de rua exige um planejamento cuidadoso e uma abordagem colaborativa e incluir a importância de se realizar um diagnóstico da situação da população em situação de rua na região de atuação e permitir que as ações sejam direcionadas às necessidades específicas da população local. Aqui estão algumas diretrizes para ajudar nesse processo:

Identifique os atores-chave: identifique todas as partes interessadas envolvidas no apoio às pessoas em situação de rua, incluindo organizações governamentais, ONGs, instituições religiosas, grupos comunitários e voluntários. Estabeleça uma comunicação regular com esses atores-chave para garantir uma colaboração efetiva e incentivar o apoio profissional com intuito de garantir uma força de trabalho qualificada.

Estabeleça uma visão compartilhada: realize reuniões, workshops, treinamentos, networking e webinars, envolvendo todos os participantes para discutir e estabelecer uma visão compartilhada sobre o tipo de apoio que se deseja fornecer às pessoas em situação de rua, visando a melhoria dos atendimentos com encaminhamentos exitosos, com o compromisso declarado de incentivar a participação plena das pessoas em situação de rua.

Definir metas claras e objetivos comuns ajudará a orientar as ações futuras:

Desenvolva parcerias: promova a colaboração entre as diferentes partes interessadas, incentivando a formação de parcerias. Isso pode incluir a criação de grupos de trabalho, acordos de cooperação e compartilhamento de recursos. O estabelecimento de parcerias fortalecerá a capacidade de resposta e maximizará os recursos disponíveis;

Mapeie os recursos disponíveis: realize um levantamento dos recursos disponíveis na comunidade, incluindo abrigos, alimentos, serviços de saúde, programas de emprego e assistência jurídica. Identifique pontos fortes e lacunas para saber onde concentrar os esforços e preencher as necessidades existentes;

Desenvolva um plano de ação conjunto: com base na visão compartilhada e nos recursos identificados, estabeleça metas de curto, médio e longo prazo, defina papéis e responsabilidades claras para cada participante e elabore um cronograma realista. Monitore regularmente o progresso do plano e faça ajustes quando necessário;

Desenho realizado no Museu do Amanhã,
por Ueslei dos Santos Coelho
29/02/2024



Promova a troca de conhecimentos e melhores práticas: incentive a aprendizagem contínua e a identificação de melhores práticas, por meio de programas de capacitação para fortalecer a colaboração e aprimorar as estratégias de apoio, e demais ações;

Avalie e revise regularmente: para avaliar o processo das ações integradas, estabeleça mecanismos de avaliação e revisão regulares e colete feedback de beneficiários, parceiros e outras partes envolvidas para identificar desafios e oportunidades de melhoria. (estabeleça mecanismos de avaliação e revisão constantes para avaliar o progresso das ações integradas. Colete feedback dos beneficiários, parceiros e outras partes envolvidas para identificar desafios e oportunidades de melhoria.

A participação ativa e significativa de todos os envolvidos e a comunicação efetiva são fundamentais para a implementação bem-sucedida de estratégias integradas. Adaptar as estratégias às necessidades específicas da população em situação de rua também é crucial para garantir um apoio efetivo e significativo.

Fotografia de Pessoa em Situação de Rua, Botafogo - RJ. Fonte: Laboratório Arquitetura, Subjetividade e Cultura - LASC/UFRJ, 2024.



12. Compartilhamento de Informações: Como garantir uma rede de proteção integral

Para garantir uma rede de proteção integral, é importante compartilhar as seguintes orientações e informações:

Conscientização sobre os direitos humanos: eduque as pessoas sobre os direitos humanos, como o direito à vida, liberdade, igualdade e dignidade. A partir dessa conscientização é possível criar uma base sólida para a proteção integral de pessoas em situação de rua;

Conhecimento sobre leis e políticas de proteção: informe as pessoas sobre as leis e políticas existentes que visam proteger os direitos humanos e garantir a segurança e o bem-estar de todos. Isso pode incluir leis contra a violência doméstica, discriminação, abuso infantil, tráfico humano, entre outras;

Identificação dos serviços e recursos disponíveis: informe sobre os serviços e recursos disponíveis para lidar com diferentes formas de violência, abuso, exploração ou discriminação. Isso pode incluir linhas diretas de denúncia, abrigos de emergência, centros de apoio emocional e jurídico, organizações de defesa dos direitos humanos, entre outros;

Educação sobre sinais de abuso e exploração: é importante ensinar as pessoas a reconhecerem os sinais de abuso físico, emocional, sexual, exploração ou negligência. Quanto mais cedo esses sinais forem identificados, mais rápido será possível intervir e proteger as vítimas;

Promoção da igualdade de gênero: é fundamental conscientizar sobre a importância da igualdade de gênero na construção de uma sociedade justa e proteção integral. Isso envolve combater estereótipos de gênero, promover relações saudáveis e respeitadas, e garantir igualdade de oportunidades para todos;

Construção de uma cultura de denúncia: encoraje as pessoas a denunciarem qualquer forma de violação dos direitos humanos ou situações de risco. Forneça informações sobre como fazer uma denúncia de forma segura e confidencial, e garanta que haja mecanismos eficazes de resposta às denúncias;

Educação para a prevenção: invista em programas de educação preventiva que promovam valores como o respeito, a empatia, a responsabilidade e a não violência. Essa educação deve ser voltada para todas as faixas etárias, desde crianças até adultos;

Acesso à informação: facilite o acesso a informações confiáveis, claras e acessíveis sobre os direitos humanos, leis de proteção e recursos disponíveis. Isso pode incluir a criação de canais de comunicação, materiais informativos e plataformas online; e

Convém lembrar que essas são apenas algumas orientações gerais e as medidas específicas podem variar de acordo com o contexto e as necessidades de cada comunidade ou país.

Desenho realizado no Museu do Amanha,
por Ana Lucia Souza dos Santos
29/02/2024



CAPÍTULO 04

DIRECCIONAMENTOS

13. Limitações a serem respeitadas no trabalho de atendimento a pessoas em situação de rua

Para trabalhar no atendimento de pessoas em situação de rua, é essencial ter em mente algumas limitações que devem ser respeitadas. Aqui estão algumas delas:

Confidencialidade: respeite a privacidade das pessoas em situação de rua e mantenha suas informações pessoais em sigilo. Evite compartilhar detalhes de histórias de vida ou situações específicas sem o consentimento expresso do indivíduo;

Consentimento: sempre peça permissão antes de iniciar qualquer tipo de conversa ou oferecer assistência. Lembre-se de que cada pessoa tem o direito de aceitar ou recusar ajuda;

Sensibilidade cultural: esteja ciente das diferentes identidades culturais presentes entre as pessoas em situação de rua. Respeite suas crenças, valores, costumes e tradições, evitando qualquer forma de discriminação ou preconceito;

Empoderamento: reconheça a autonomia e a capacidade das pessoas em situação de rua de tomar decisões em relação às suas próprias vidas. Empodere-as em vez de impor soluções ou respostas pré-determinadas;

Limitações profissionais: é importante reconhecer e aceitar as limitações de suas próprias habilidades e conhecimentos. Saiba quando é adequado encaminhar uma pessoa em situação de rua para outros recursos ou profissionais especializados;

Autocuidado: lidar com pessoas em situação de rua pode ser emocionalmente desafiador. Esteja ciente de suas próprias emoções e limite-se a oferecer ajuda que esteja dentro de sua capacidade, evitando colocar-se em risco físico ou emocional;

Respeito mútuo: respeite a dignidade e os direitos de todas as pessoas, independentemente de sua situação de rua. Trate-as com respeito, empatia, compaixão e dignidade em todas as interações;

Saber escutar: o atendimento a pessoas em situação de rua exige capacidade de saber ouvir. Muitas delas ficam dias sem conversar. Ter tolerância, tempo e paciência são fundamentais, sobretudo com idosos. Não faça do atendimento uma linha de produção com metas numéricas desumanas. O atendimento humanizado

Desenho realizado no Museu do Amanhã,
por Luis Philipi Alves Ferreira
29/02/2024



48 Limitações a serem respeitadas no trabalho de atendimento a pessoas em situação de rua

a pessoas em situação de rua exige a capacidade de escuta atenta. Muitas vezes, elas anseiam por diálogo. A paciência, o tempo dedicado e a tolerância são cruciais, especialmente com idosos. Evite transformar o atendimento em um processo mecanizado, e desumano com metas numéricas;

Analisar o problema em si: não compare a situação de um com a de outros. As dificuldades não são tratadas da mesma forma pelas pessoas. Cada um tem formas próprias de ser, existir e lidar com os problemas. O que é pequeno para um pode ser insustentável para outros!

Ser discreto: a vida do outro não pode e não deve ser conteúdo de risos e brincadeiras em horas vagas ou ociosas. Se alguém se abre contigo, retribua ficando em silêncio.

É importante lembrar que as limitações podem variar dependendo do contexto, da instituição ou da organização para a qual você trabalha e dos recursos disponíveis. Sempre siga as políticas e diretrizes da sua organização e, se necessário, busque orientação e apoio dos supervisores ou profissionais mais experientes.

Fotografia de Pessoas em Situação de Rua, RJ. Fonte: Laboratório Arquitetura, Subjetividade e Cultura - LASC/UF RJ, 2024.



14. A importância da formação continuada para o atendimento das pessoas em vulnerabilidade

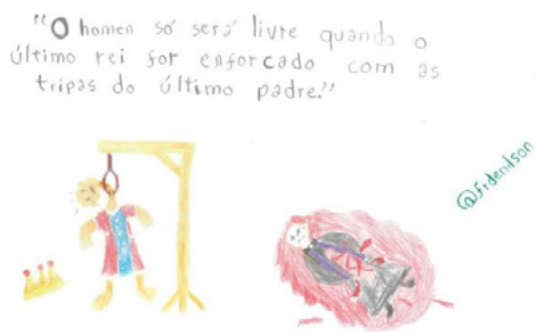
A atualização constante através da formação continuada é fundamental para o atendimento a pessoas em situação de rua, por diversas razões:

Atualização de conhecimentos: a formação continuada permite que as ações sejam direcionadas às necessidades específicas da população local e que os profissionais adquiram novos conhecimentos e se atualizem sobre as melhores práticas de atendimento a pessoas em situação de rua. Incluindo a importância de abordar as questões de gênero e diversidade, até pela atualidade da matéria, promovendo um atendimento mais inclusivo e sensível às necessidades específicas de diferentes grupos. Isso inclui aprender sobre novas abordagens de intervenção, políticas públicas, direitos humanos, questões de saúde mental, vícios e outras questões relevantes. É se atualizando que os profissionais estarão melhor preparados para lidar com os desafios ao atendimento das pessoas em situação de rua;

Desenvolvimento de habilidades: a formação continuada proporciona um espaço para o aprimoramento das habilidades profissionais necessárias para o atendimento a pessoas em situação de rua. Isso pode envolver o aprendizado de técnicas de comunicação eficazes, habilidades de mediação de conflitos, técnicas de intervenção individual e em grupo, habilidades de escuta ativa, entre outras. Essas habilidades são essenciais para o estabelecimento de um relacionamento de confiança e para o apoio adequado a essas pessoas. A formação continuada oferece um espaço para o aprimoramento de habilidades profissionais necessárias para o atendimento a pessoas em situação de rua. Através do aprendizado de técnicas de comunicação, mediação de conflitos, intervenção e escuta ativa, é possível construir um relacionamento de confiança e oferecer apoio adequado;

Conscientização e empatia: a formação continuada permite que os profissionais sejam sensibilizados para a realidade e as dificuldades enfrentadas pelas pessoas em situação de rua. Isso ajuda a desenvolver empatia e compreensão, que são fundamentais para abordar de maneira adequada as necessidades dessas pessoas. Por intermédio da formação continuada, os profissionais podem aprender sobre os estigmas e preconceitos associados à situação de rua e como lidar com essas questões de forma sensível e inclusiva. A formação continuada transcende a simples atualização técnica, tornando-se um processo de transformação pessoal e profissional. Ela sensibiliza

Desenho realizado no Museu do Amanhã,
por Francisco Denilson P Silva
29/02/2024



para a realidade das pessoas em situação de rua, desenvolvendo empatia e compreensão profunda de suas individualidades, histórias e necessidades. Através dela, profissionais aprendem a desconstruir estigmas e preconceitos, promovendo uma atuação verdadeiramente inclusiva e transformadora;

Networking e troca de experiências: a formação continuada proporciona oportunidades para que os profissionais se conectem com outros colegas e especialistas no campo do atendimento a pessoas em situação de rua. Essa rede de contatos permite a troca de experiências, ideias e boas práticas, enriquecendo o conhecimento e a abordagem dos profissionais. Além disso, a troca de experiências com outros profissionais pode servir como um suporte emocional e encorajamento para enfrentar os desafios e dificuldades do trabalho; e

Participação em mutirões e ações solidárias: acompanhar ações filantrópicas auxilia na compreensão de um mundo próprio e pouco conhecido pelos profissionais da área. Algo que além de oportunizar novos olhares, permite a todos os envolvidos perceberem a importância das políticas públicas voltadas à população de rua.

A formação continuada é essencial para o atendimento a pessoas em situação de rua, permitindo que os profissionais adquiram conhecimentos atualizados, desenvolvam habilidades, aumentem sua conscientização e empatia, e tenham a oportunidade de se conectar com outros profissionais do campo. Isso contribui para um atendimento mais eficaz, compassivo e inclusivo ao lidar com as necessidades complexas das pessoas em situação de rua.

Por fim, a formação continuada também é uma estratégia de educação permanente no serviço, em serviço, pelo serviço em que se atua, com vistas ao trabalhador refletir sobre os processos de trabalho relacionados à sua área de atuação, e ressignificá-los à luz das demandas e necessidades relacionadas à população em situação de rua.

Desenho realizado no Museu do Amanhã,
por Roberto Mathias Campos Dias
29/02/2024



15. Direcionamentos para lidar com os desafios no atendimento ao público de pessoas em situação de rua

Lidar com os desafios e enfrentamentos no atendimento de pessoas em situação de rua requer uma abordagem sensível e compassiva, necessitando de um suporte diferente que os outros para atingirem a igualdade dos serviços públicos. Aqui estão alguns encaminhamentos para lidar com essas situações:

Empatia: compreender as dificuldades enfrentadas por pessoas em situação de rua, reconhecendo suas condições mentais e emocionais e sua humanidade, é um ato de empatia fundamental;

Comunicação não-julgadora: a interação com pessoas em situação de rua exige um olhar humanizado e uma comunicação assertiva. Evite julgamentos e comentários negativos, e demonstre respeito e escuta ativa. Ao mostrar interesse genuíno em suas histórias e necessidades, você contribui para a construção de um relacionamento de confiança e respeito;

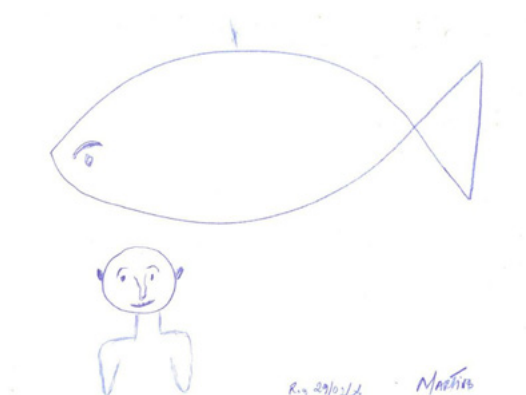
Comunicação não violenta (CNV): fornece ferramentas para lidar com situações de conflito/desafiadoras de forma pacífica e construtiva. Creio que esse conceito se diferencia da comunicação não-julgadora, já presente no manual, porquanto esta, acredito, esteja no bojo da comunicação positiva, o que não é o caso daquela, já consolidada como método próprio;

Trazer serviços de apoio: conheça e esteja familiarizado com os serviços de apoio disponíveis, como abrigos temporários, centros de acolhimento, programas de assistência social, programas de alimentação e cuidados de saúde. Oriente as pessoas em situação de rua sobre esses recursos e, se possível, auxilie no acesso a elas;

Trabalho em equipe: colabore com outros profissionais e organizações que também atendem pessoas em situação de rua. Trabalhar em conjunto pode ampliar os recursos disponíveis e fornecer uma abordagem mais abrangente;

Sensibilização e formação: esteja atualizado sobre as questões enfrentadas pelas pessoas em situação de rua, como vícios, transtornos mentais, falta de moradia estável e falta de acesso a serviços básicos. Invista em formação e treinamento contínuo para melhor compreender e lidar com essas questões de forma eficaz;

Desenho realizado no Museu do Amanha,
por Adilson Martins
29/02/2024



Trabalho preventivo: além de atender às necessidades imediatas, é importante também investir em abordagens preventivas. Isso pode incluir ações como programas de reinserção social, apoio ao emprego, habitação acessível e acompanhamento psicossocial;

Abordagem personalizada: reconheça que cada indivíduo em situação de rua é único e pode ter necessidades diferentes. Adapte seu suporte e abordagem de acordo com as necessidades individuais, levando em consideração fatores como saúde física e mental, histórico pessoal e preferências e quando necessário, os veículos com animais;

Crie vínculos de confiança: a comunicação afetiva é fundamental para construir confiança. Demonstre respeito, utilize frases cordiais e tons acolhedores. Pergunte se a pessoa está bem, ofereça água ou café e mostre interesse genuíno em seu bem-estar. Busque deixá-la à vontade, agindo como um amigo. Relevante lembrar que cada situação é única, e é essencial buscar orientação adicional e atualizada, principalmente de autoridades competentes ou ONGs especializadas no atendimento a pessoas em situação de rua; e

Ações de Baixa Exigência: estratégia fundamentada na capacidade do serviço ofertar ações de proteção social e garantia de direitos sem exigir do público em que atua maiores exigências, que na maioria das vezes dificultam o acolhimento e a construção de vínculos e fazem com que a pessoa em situação de rua não faça adesão às estratégias e ações que o serviço ou política pública tem a oferecer. Assim, a baixa exigência se justifica na perspectiva de fidelizar o sujeito de direitos às estratégias que garantam sua proteção social, com acolhimento e vínculos construídos por contratualidades do serviço com a pessoa em situação de rua que dialoguem com suas demandas e necessidades e não com regras impostas e de difícil cumprimento por parte do cidadão.

16. Formas de romper os estigmas e preconceitos para um atendimento integral e humanizado

As pessoas em situação de rua enfrentam uma série de preconceitos e estigmas sociais, sendo alguns dos principais: Os preconceitos e estigmas sociais enfrentados por pessoas em situação de rua têm um impacto significativo em suas vidas, alguns dos principais são:

Estigma e desumanização: pessoas em situação de rua são frequentemente estigmatizadas e discriminadas pela sociedade, vistas como vagabundas, criminosas, preguiçosas, indesejáveis, sujas, perigosas, marginais ou mesmo como pessoas que não querem trabalhar ou se integrar à sociedade. Esse estigma acaba aumentando a exclusão social, em um círculo vicioso, dificultando ainda mais sua recuperação e reintegração, levando à desumanização, podendo resultar em falta de respeito e empatia. A sociedade estigmatiza e discrimina pessoas em situação de rua, rotulando-as como vagabundos, criminosos, preguiçosos, indesejáveis, sujos, perigosos, marginais ou incapazes de se integrar. Esse estigma agrava a exclusão social, dificulta a recuperação e reintegração, e resulta em desumanização;

Criminalização: muitas vezes, as pessoas em situação de rua são criminalizadas e tratadas como infratoras, mesmo quando não cometeram nenhum crime, mas somente pela prática de atividades básicas de sobrevivência, como dormir em espaços públicos ou buscar alimentos em lixeiras. Isso pode levar a abusos por parte do poder público, resultando em detenções arbitrárias, violência física e tratamento desumano. Essa criminalização contribui para perpetuar a marginalização e dificulta a busca por soluções adequadas para a situação de rua;

Discriminação no acesso a serviços: pessoas em situação de rua podem enfrentar discriminação quando tentam utilizar serviços públicos essenciais, como assistência médica, alimentação, higiene, educação, emprego, abrigos e transporte. O preconceito pode levar à negativa de direitos básicos e dificultar a reintegração social, necessitando da criação de políticas de convivência e respeito;

Invisibilidade: a sociedade tende a ignorar ou não enxergar as pessoas em situação de rua, como se fossem invisíveis e indesejáveis. Esse descaso dificulta a busca por ajuda e obtenção de recursos necessários para sair da rua;

Desenho realizado no Museu do Amanhã,
por Palmira Vasconcelos Xavier
29/02/2024



Violência e agressões: aqueles em situação de rua são mais vulneráveis a serem alvo de violência física, abuso verbal e outros tipos de agressão. A falta de moradia segura e a exposição constante a ambientes perigosos aumentam o risco de violência e abuso; e

Exclusão social: a sociedade, muitas vezes, exclui as pessoas em situação de rua, isolando-as e limitando suas oportunidades de interação e participação social. Esse isolamento pode dificultar ainda mais a saída da situação de rua e a busca por apoio.

Romper os estigmas e preconceitos em relação às pessoas em situação de rua requer uma mudança de mentalidade e esforços contínuos para promover a compreensão e empatia. Aqui estão algumas maneiras de fazer isso:

Educação e conscientização: promova a educação e a conscientização sobre as causas e os desafios enfrentados pelas pessoas em situação de rua. Compartilhe informações precisas e atualizadas sobre as questões de moradia, pobreza, saúde mental e vícios que podem levar alguém a essa situação;

Desconstrução de estereótipos: desafie estereótipos negativos e crenças equivocadas em relação às pessoas em situação de rua. Reconheça a diversidade dentro dessa população e não generalize experiências individuais;

Sensibilização por intermédio da mídia: utilize a mídia de forma responsável para destacar histórias positivas e experiências de superação de pessoas em situação de rua. Isso pode ajudar a combater estereótipos e preconceitos, criando uma imagem mais realista e empática;

Celebração da dignidade e valor humano: todo ser humano tem dignidade e valor intrínseco, independentemente de suas circunstâncias. Promova uma cultura de respeito e valorização da dignidade humana, evitando tratar as pessoas em situação de rua como invisíveis ou inferiores;

Facilitação do diálogo e da interação: crie oportunidades para o diálogo e a interação entre as pessoas em situação de rua e a comunidade. Incentive eventos ou iniciativas que promovam a inclusão e o senso de pertencimento. Para construir um senso de pertencimento, crie oportunidades de diálogo e interação

Desenho realizado no Museu do Amanha,
por Paulinha Brasil
29/02/2024



Desenho realizado no Museu do Amanha,
por Simone Marinho da Silva
29/02/2024



entre pessoas em situação de rua e a comunidade. Incentive eventos e iniciativas que promovam a inclusão e a conexão entre esses grupos;

Oportunidades de emprego e reintegração social: apoie programas que ofereçam oportunidades de emprego, treinamento profissional e reintegração social para as pessoas em situação de rua. Isso não apenas ajuda a romper estigmas, mas também permite que elas construam uma vida independente e sustentável;

Participação ativa na mudança: envolva-se ativamente em esforços de apoio e defesa dos direitos das pessoas em situação de rua. Participe de campanhas, assine petições e apoie programas e projetos que visem melhorar suas condições;

Dialogue com quem já viveu nas ruas: busque conhecer histórias de vida e superação. Elas além de auxiliar na compreensão de uma situação subumana, trazem saberes do que é estar nas ruas, de viver ao léu, sujeitas às mazelas natural e social. Pergunte a elas: como é viver nas ruas? Como conseguiu sair? Quais as maiores dificuldades que enfrentou e ainda enfrenta? Qual a melhor forma de ajudar quem ainda está lá? As histórias de vida e superação de pessoas em situação de rua são fontes de conhecimento e inspiração. Elas nos permitem compreender a realidade da rua e aprender com as experiências de quem a viveu. Ao ouvir suas histórias, podemos construir um futuro com mais empatia e solidariedade. Pergunte: como é viver na rua? Como conseguiu sair? Quais as maiores dificuldades? Como ajudar quem ainda está lá?

Invista em palestras e leituras sobre o tema: no Brasil há inúmeras literaturas e pesquisas sobre a condição das pessoas em situação de rua. Procure informar-se sobre o que já é conhecido a respeito dessa população. Há estudos nas mais diversas áreas do conhecimento. Da Arquitetura à Saúde Coletiva, da Antropologia à Estatística, do Direito às Políticas Públicas. Facilmente encontrará algo que procura; e

Empoderamento e cidadania: participe dos Comitês Locais e de outros fóruns e procure também promover a participação das pessoas em situação de rua nestes espaços, em debates, audiências públicas sobre políticas públicas. Fortaleça sempre que possível, a inclusão e o protagonismo das pessoas em situação de rua na construção de soluções para seus problemas. Criando condições para que as pessoas em situação de

Formas de romper os estigmas e preconceitos para um atendimento integral e humanizado

rua e/os movimentos sociais a que as mesmas possam pertencer, monitorem as situações diversas onde caso ocorra alguma violação de direitos e que possam ter canais de denúncia, como as ouvidorias, para detectar e tentar corrigir os possíveis danos.

É fundamental lembrar que romper estigmas e preconceitos é um trabalho contínuo e individual. É necessário refletir sobre nossos próprios preconceitos, aprender com as pessoas em situação de rua e estar disposto a mudar nossa perspectiva.

Mudar o paradigma de assistencialismo e caridade para empoderamento e garantia de direitos humanos e sociais é um desafio. Fomentar as diretrizes e estratégias de ação do Estado, na construção de políticas públicas que vejam as pessoas em situação de rua, como cidadãos, com direito à cidade como qualquer pessoa e não relacionar o fato de estarem nas ruas fosse uma questão pessoal e particular, este é outro desafio. Nenhum governo quer relacionar esta situação com fatores socioeconômicos, por exemplo, falta de habitações adequadas, de empregos e outros, pois teria assim que validar a incapacidade do Estado em dar resposta aos crescentes problemas contemporâneos que abalam a maioria das cidades.

Apesar de todas as questões, no final, estas pessoas em situação de rua têm o direito à cidade, uma cidade que tenha um processo de urbanização voltado para todos, garantindo não o direito individual, mas o direito coletivo, com igualdade de oportunidades e que este processo urbanístico possa efetivamente criar mudanças profundas e estruturais, mudando as pessoas, mudando a cidade, construindo uma sociedade igualitária e sustentável.

Desenho realizado no Museu do Amanha,
por Luzbell Carrera Rivas
29/02/2024



Desenho realizado no Museu do Amanha,
por Raphael Rezende Hartmann Morgado
29/02/2024





Pessoas em situação de rua em Botafogo - RJ. Fonte: Laboratório de Arquitetura, Subjetividade e Cultura, - LASC/UFRJ, 2024

SEÇÃO FINAL

Este manual é uma ferramenta essencial para quem já trabalha ou quer começar a trabalhar com pessoas em situação de rua. Ele ajuda a entender melhor quem são essas pessoas, por que chegaram a essa situação e como podemos atendê-las de forma respeitosa e cuidadosa.

O texto mostra que existem muitos motivos diferentes para uma pessoa ir morar na rua. Por isso, é fundamental ter empatia, ouvir sem julgar e conversar com clareza e respeito. O atendimento deve ser sempre humanizado, tratando cada pessoa com dignidade, reconhecendo suas escolhas, seus objetos pessoais e seus animais de estimação, já que tudo isso faz parte de sua vida e de sua história.

O manual também destaca como é importante que diferentes setores da sociedade trabalhem juntos, para oferecer apoio completo – como acesso à saúde, assistência social, moradia e oportunidades de trabalho. Além disso, orienta os profissionais a buscarem sempre aprender mais, trabalhando em equipe, enfrentando preconceitos e defendendo o direito das pessoas à diversidade de raça, gênero e classe social.

É essencial valorizar e respeitar cada pessoa como ela é, garantindo que todos tenham acesso aos seus direitos e sejam tratados como cidadãos. Com essas atitudes, o atendimento se torna mais eficaz, contribui para melhorar a qualidade de vida das pessoas em situação de rua e facilita sua reintegração na sociedade.

No fim, este manual é um convite para que todos ajam com solidariedade, ajudando a construir uma sociedade mais justa e inclusiva.

Fotografia de Pessoas em Situação de Rua, Flamengo - RJ. Fonte: Laboratório Arquitetura, Subjetividade e Cultura - LASC/UFRJ, 2024.



18. Colaboradores: Terceira edição do Manual Básico de Atendimento a Pessoas em Situação de Rua

Jorge Luiz Fernandes da Silva | servidor do TRT/RJ - Coordenador

Colaboradores:

Alexandre Trino | Doutor em Informação e Comunicação em Saúde e pesquisador do Colaboratório de Pessoas em Situação de Rua - Fiocruz

Ethel Pinheiro Santana | Arquiteta e Urbanista, Doutora e Mestre em Ciências em Arquitetura, Professora FAU/PROARQ/UFRJ e Coordenadora do LASC/UFRJ

Felipe Barbosa Adoni | servidor do TRT/ RJ

Luciana Bertachini | Doutora em Bioética, Mestre e especialista em Distúrbios da Comunicação Humana - UNIFESP. Presidente da Associação Brasileira de Ouvidores/Ombudsman Seccional São Paulo

Marcelo José das Neves | servidor do TRT/RJ

Rachel Silveira Alves | Assistente Social, Arquiteta e Urbanista, mestranda pelo PGPP/UFRJ

Projeto Gráfico:

Rachel Silveira Alves | Assistente Social, Arquiteta e Urbanista, mestranda pelo PGPP/UFRJ

Ethel Pinheiro Santana | Arquiteta e Urbanista, Doutora e Mestre em Ciências em Arquitetura, Professora FAU/PROARQ/UFRJ e Coordenadora do LASC/UFRJ

Ana Beatriz Ramos Pintucci | Graduanda Arquitetura e Urbanismo | FAU-UFRJ
Brenda Lúcia da Costa Romão | Graduanda Arquitetura e Urbanismo | FAU-UFRJ
Izabela da Silva Vieira | Graduanda Arquitetura e Urbanismo | FAU-UFRJ
João Victor dos Santos Porto | Graduando Arquitetura e Urbanismo | FAU-UFRJ
Vitor Igarashi Freitag | Graduando Arquitetura e Urbanismo | FAU-UFRJ

Revisão:

Rachel Silveira Alves | Assistente Social, Arquiteta e Urbanista, mestranda pelo PGPP/UFRJ

19. Bibliografia e fontes de referência

BARATA, Rita Barradas et al. **Desigualdade social em saúde na população em situação de rua na cidade de São Paulo.** Saúde e Sociedade, São Paulo, v. 24, abr./jun. 2025. Supl. 1. <https://doi.org/10.1590/S0104-12902015S01019>. Disponível em: <https://www.scielo.br/j/sausoc/a/QXWC9xT4V4HKhNsQ7DP4nSw/?lang=pt>. Acesso em: 20 fev. 2024.

BORYSOW, Igor da Costa; FURTADO, Juarez Pereira. **Acesso, equidade e coesão social: avaliação de estratégias intersetoriais para a população em situação de rua.** Revista da Escola de Enfermagem da USP, São Paulo, v. 48, n. 6, 2014. <https://doi.org/10.1590/S0080-623420140000700015>. Disponível em: <https://www.revistas.usp.br/reeusp/article/view/103144>. Acesso em: 20 fev. 2024.

BRASIL. **CONSTITUIÇÃO DA REPÚBLICA FEDERATIVA DO BRASIL DE 1988.** Disponível em: <https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/constituicao/constituicao.htm>

BRASIL. Comitê Nacional PopRuaJud. **Portaria CNJ Nº180 de 31/05/2022.** Disponível em: <<https://atos.cnj.jus.br/atos/detalhar/4566>>

BRASIL. Comitês Locais PopRuaJud. **Resolução CNJ Nº 605 de 13/12/2024.** Disponível em: <<https://atos.cnj.jus.br/atos/detalhar/5909>>

BRASIL. Pacto Internacional dos Direitos Civis e Políticos. **Decreto Nº 591, de 06 de julho de 1992.** Disponível em: <https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/decreto/1990-1994/d0591.htm>

BRASIL. Pacto Internacional dos Direitos Economicos, Sociais e Culturais. **Decreto Nº 591, de 06 de julho de 1992.** Disponível em: <https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/decreto/1990-1994/d0591.htm>

BRASIL. Política Nacional de Trabalho Digno e Cidadania para a População em Situação de Rua (PNTC Pop Rua). **Lei n.º 14.821, de 16 de janeiro de 2024.** Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2023-2026/2024/lei/L14821.htm. Acesso em: 16 fev. 2024.

BRASIL. Política Nacional para a População em Situação de Rua. **Decreto Nº 7.053, de 23 de dezembro de 2009.** Brasília: Diário Oficial da União, 2009a. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2007-2010/2009/decreto/d7053.htm. Acesso em: 04 ago. 2023.

BRASIL. 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.** Brasília, DF: MDHC, 2023. 39 p. Disponível em: https://www.gov.br/mdh/pt-br/navegue-portemas/populacao-em-situacao-de-rua/publicacoes/relat_pop_rua_digital.pdf. Acesso em: 19 set. 2023.

BRASIL. Ministério da Saúde. Secretaria de Atenção à Saúde. Departamento de Atenção Básica. **Manual sobre o cuidado à saúde junto à população em situação de rua.** Brasília: Ministério da Saúde, 2012. Disponível em: https://www.gov.br/saude/pt-br/composicao/saps/equidade/publicacoes/populacao-em-situacao-de-rua/manual_cuidado_populacao_rua.pdf/view. Acesso em: 20 fev. 2024.

BRASIL. **Política Nacional Judicial de Atenção a Pessoas em Situação de Rua.** Resolução CNJ Nº 425 de 08/10/2021. Disponível em: <<https://atos.cnj.jus.br/atos/detalhar/4169>>

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 às Pessoas em Situação de Rua e suas interseccionalidades. Diário da Justiça Eletrônico (DJe/CNJ), Brasília, DF, n. 264, p. 2-10, 11 out. 2021. Disponível em: <https://atos.cnj.jus.br/files/original1447482021101161644e94ab8a0.pdf>. Acesso em: 19 set. 2023.

MNPR, Movimento Nacional da População em Situação de Rua. **Cartilha de formação do Movimento Nacional da População de rua,** 2010. Disponível em: <http://www.polis.org.br/uploads/887/887.pdf>. Acesso em 17/04/2015.

NATALINO, Marco Antônio Carvalho. **A população em situação de rua nos números do Cadastro Único** (Publicação expressa). Brasília, DF : Ipea, 2023. 53 p. (Texto para discussão, 2944). Disponível em: <https://repositorio.ipea.gov.br/handle/11058/12642>. Acesso em: 15 jan. 2024.

OBSERVATÓRIO BRASILEIRO DE POLÍTICAS PÚBLICAS. **Relatório Técnico-Científico Dados referentes ao fenômeno da População em Situação de Rua no Brasil**. Abril/2021. 141 p. Disponível em: <<https://polos.dreito.ufmg.br/wp-content/uploads/2021/07/Relatorio-Incontaveis-2021.pdf>>

ORGANIZAÇÕES DAS NAÇÕES UNIDAS. **Objetivos de Desenvolvimento Sustentável da Agenda 2030**. 2015. Disponível em: <<https://brasil.un.org/pt-br/sdgs>>

ORGANIZAÇÕES DAS NAÇÕES UNIDAS. Carta Internacional dos Direitos Humanos: Declaração Universal dos Direitos Humanos. **Resolução Nº 217 A (III) de 10 de dezembro de 1948**. Disponível em: <<https://www.unicef.org/brazil/declaracao-universal-dos-direitos-humanos>>

PINHEIRO, E. **Cartografias Afetivas de uma Cidade Invisível: mapeamento sensível dos espaços habitados por corpos de/na rua. projeto de pesquisa apoiado pelo Edital FAPERJ Jovem Pesquisadora Mulher 2023**. Disponível em: <https://lasc.fau.ufrj.br/projetos-de-pesquisa/255/cartografias-afetivas-mapeamento-da-vitalidade-urbana-no-cenario-das-ambiencias-contemporaneas>. Acesso em 20 de jan. 2025

PINHEIRO, Ethel; ROCHA, Bianca; ROMÃO, Brenda; ALVES, Rachel. **UMA CIDADE INVISÍVEL: CARTOGRAFIAS SENSÍVEIS DO ESPAÇO HABITADO POR PESSOAS “SEM TETO”/ AN INVISIBLE CITY: SENSITIVE CARTOGRAPHIES OF THE SPACE INHABITED BY HOMELESS PEOPLE**. In: Proceedings 5th International Congress on Ambiances: Sensory Explorations, Ambiances in a changing world, Vol. 2. Lisboa e Rio de Janeiro: Ed. Lusófona, 2024, pp. 2062-2074. Disponível em: <https://www.ambiances2024.com/>. Acesso em: 22 fev. 2025.

PJERJ. Comitê Interinstitucional de Atenção à População em Situação de Rua do Estado do Rio de Janeiro (CIPOP_RUA/RJ). Poder Judiciário do Estado do Rio de Janeiro. **Termo Nº 003/047/2024, publicado no DJERJ de 21/02/2024 e republicado no DJERJ de 22/02/2024**. Disponível em: <<https://portal.tj.tjrj.jus.br/documents/d/portal-conhecimento/relatorio-intranet-cipop-rua-1-pdf>>

QUEIROZ, R. S. (2010). **O último vínculo: “moradores de rua” e seus cães na cidade de São Paulo**. In V. Barbosa de Magalhães & V. Rall (Orgs.). Reflexões sobre a tolerância: direitos dos animais (pp. 191-196). São Paulo: Humanitas.

SILVA, Carolina Cruz da; CRUZ, Marly Marques da; VARGAS, Eliane Portes. **Práticas de cuidado e população em situação de rua: o caso do Consultório na Rua**. Saúde em debate, Rio de Janeiro, v. 39, 2015. Número especial. <https://doi.org/10.5935/0103-1104.2015S005270>. Disponível em: <https://www.scielo.br/j/sdeb/a/PBqqKT9JyJgJndzcTcjxRMh/?lang=pt>. Acesso em: 20 fev. 2024.

TRINO, Alexandre Teixeira; MACHADO, Marcelo Pedra Martins; RODRIGUES, Rosana Ballestero. **Conceitos norteadores do cuidado junto à população em situação de rua**. In: TEIXEIRA, Mirna; FONSECA, Zilma (org.). Saberes e práticas na atenção primária à saúde: cuidado à população em situação de rua e usuários de álcool, crack e outras drogas. São Paulo: Hucitec, 2015. p. 27-56. Disponível em: <https://cetadobserva.ufba.br/sites/cetadobserva.ufba.br/files/saberesepraticasnaaps.pdf>. Acesso em: 20 fev. 2024.

TIENGO, V. M. **O Fenômeno População em Situação de Rua Enquanto Fruto do Capitalismo / The Phenomenon Population in Street Situation as a Fruit of Capitalism**. Textos & Contextos (Porto Alegre), 17(1), 2018, pp. 138-150. Disponível em: <https://doi.org/10.15448/1677-9509.2018.1.29403>. Acesso em 25 fev. 2025.

Sites: “Consultório na Rua”, disponível em: <<https://www.gov.br/saude/pt-br/composicao/saps/consultorio-na-rua>>



Pessoas em situação de rua em Botafogo - RJ. Fonte: Laboratório de Arquitetura, Subjetividade e Cultura, - LASC/UFRJ, 2024

MANUAL BÁSICO DE ATENDIMENTO A PESSOAS EM SITUAÇÃO DE RUA
3a. Edição

Este manual é um trabalho voluntário de pessoas atentas à atual situação das pessoas em situação de rua no Brasil e foi inspirado num desejo genuíno de melhor atendê-las, em especial nos órgãos da Administração Pública. O seu objetivo é fornecer diretrizes básicas para atendimento digno e acolhedor desse grupo populacional tão heterogêneo.



TRT-1ª REGIÃO
Rio de Janeiro

