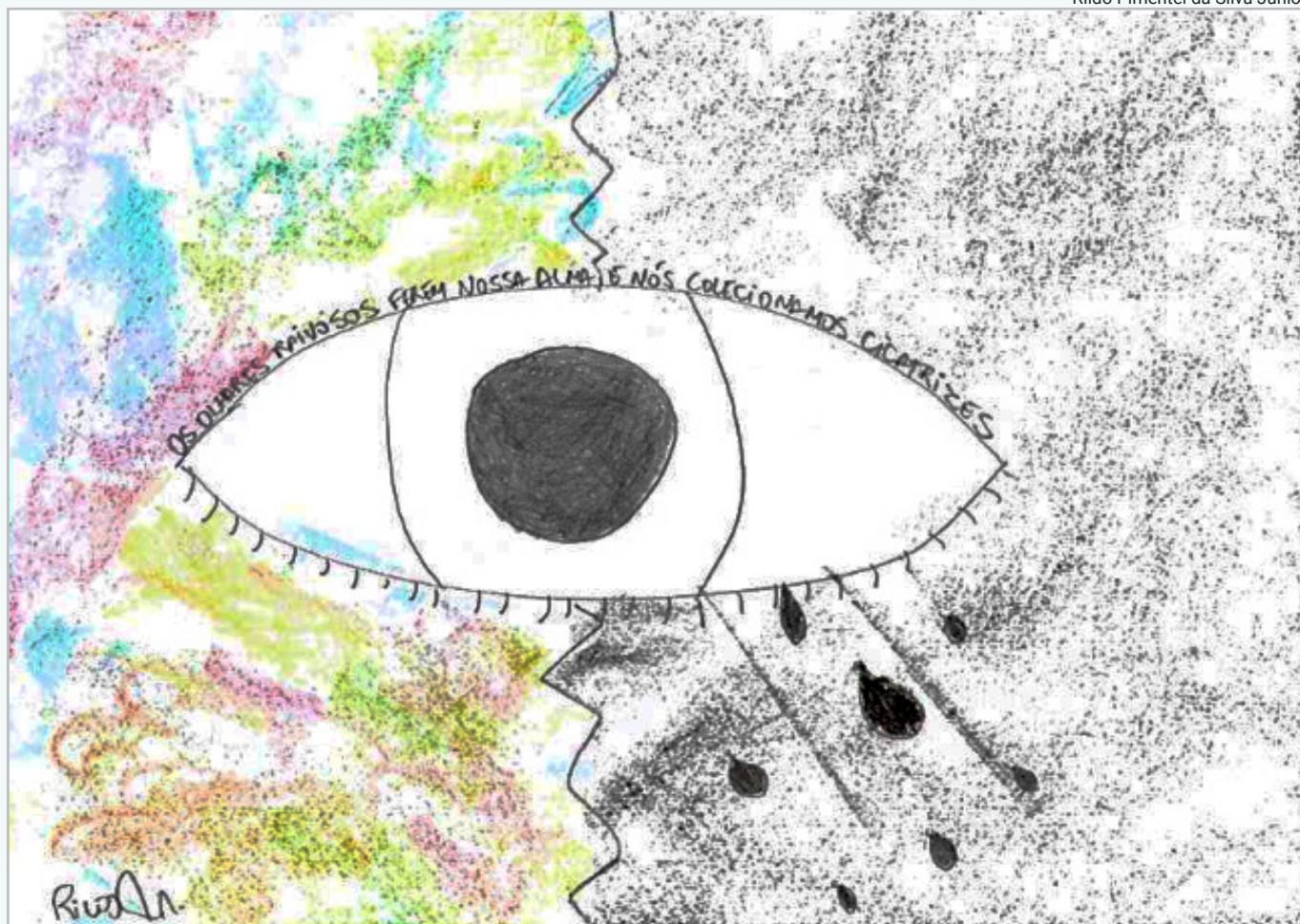


# MANUAL BÁSICO DE

Rildo Pimentel da Silva Junior



# ATENDIMENTO A PESSOAS EM SITUAÇÃO DE RUA

Março | 2024

2ª Edição

MANUAL  
BÁSICO DE  
ATENDIMENTO A  
PESSOAS EM  
**SITUAÇÃO DE RUA**

Este manual é um trabalho voluntário de pessoas inconformadas com a atual situação das pessoas 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.

Manual básico de atendimento a pessoas em situação de rua [recurso eletrônico] / [Jorge Luiz Fernandes da Silva, coordenador]. – 2. ed. – Rio de Janeiro: [S. n.], 2024.

[29 p.]: il.

“Este manual é um trabalho voluntário de alguns servidores do Poder Judiciário [...]”

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

CDD 362.5

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

Os desenhos deste 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 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.

# Sumário

Introdução	6
1. Pessoas em Situação de Rua: recortes conceituais	7
2. Perfil estatístico e características das pessoas em situação de rua	8
3. Quais são os motivos que podem levá-las à situação de rua?	9
4. Quais as competências, habilidades e atitudes esperadas para as equipes de acolhimento e apoio às pessoas em situação de rua objetivando um atendimento efetivo?	11
5. Quais as recomendações para conduzir possíveis conflitos e situações emergenciais no atendimento?	13
6. Qual a importância dos pertences e animais para as pessoas em situação de rua?	13
7. Serviços e órgãos públicos nacionais e internacionais de promoção de garantias e direitos para pessoas em situação de rua	15
8. Orientações devem ser compartilhadas, para assegurar uma rede de proteção integral	16
9. Qual a importância do trabalho em rede para a efetividade no atendimento?	17
10. Como desenvolver estratégias para ações integradas com as redes?	18
11. Quais as limitações que devemos respeitar em nosso trabalho?	19
12. Qual a importância da formação continuada para o atendimento das pessoas em situação de rua?	20
13. Quais os direcionamentos para lidar com os desafios e os enfrentamentos no atendimento a esse público?	21
14. Como romper os estigmas e preconceitos em relação às pessoas em situação de rua?	22
Colaboraram com a realização da 2ª edição do Manual Básico de Atendimento a Pessoas em Situação de Rua	24
Bibliografia e fontes de referência	24
Desenhos	26

# Introdução

Seja bem-vindo(a) ao Manual Básico de Atendimento a Pessoas em Situação de Rua. Este documento foi inspirado na Resolução nº 425/2021 do Conselho Nacional de Justiça (CNJ), que institui, no âmbito do Poder Judiciário, a Política Nacional de Atenção as Pessoas em Situação de Rua e suas interseccionalidades.

A Resolução nº 425/2021 do Conselho Nacional de Justiça tem como objetivo principal conscientizar e sensibilizar os órgãos públicos, instituições, profissionais e a sociedade como um todo sobre a importância de um atendimento adequado e respeitoso às pessoas em situação de rua. Ela enfatiza a necessidade de garantir o acesso a serviços essenciais, como saúde, assistência social, moradia, documentação, entre outros, com vistas à promoção da dignidade e do pleno exercício da cidadania dessas pessoas.

Nosso objetivo é capacitar e orientar os profissionais que lidam com pessoas em situação de rua, oferecendo informações úteis e atualizadas que ajudarão a promover a inclusão social e o respeito aos direitos humanos desses indivíduos.

Esse trabalho, agora em sua 2ª edição (revista, atualizada e ampliada) surgiu, inicialmente, da vontade de servidores do Poder Judiciário para a criação de um documento, no formato de perguntas e respostas, com informações básicas e relevantes sobre quem são as pessoas em situação de rua e quais as competências e habilidades mínimas para podermos prestar um atendimento de qualidade.

A formulação de perguntas, na 1ª edição, foi fruto exclusivo de diálogos produtivos entre os servidores envolvidos. Contudo, na produção desta 2ª edição, as questões e os debates foram ampliados, e houve, conforme dito, a participação de diversas pessoas que de alguma forma tem cuidado, interesse e/ou atenção com as pessoas em situação de rua, a exemplo de integrantes de organizações sociais e outros representantes da sociedade civil organizada. Foram realizadas depurações no texto da 1ª edição, junções de questionamentos, com a busca de maior clareza e objetividade de todo o conteúdo, tudo com o fim primordial de ajudar as pessoas, em especial servidores públicos com pouco ou nenhum conhecimento sobre o atendimento a pessoas em situação de rua.

Nesta 2ª edição, a consulta àqueles que já trabalham há algum tempo com pessoas em situação

de rua no Rio de Janeiro foi também ampliada e demos continuidade à realização de pesquisas na internet, inclusive com a manutenção do uso, como instrumento do trabalho, de inteligência artificial generativa.

É importante destacar que cada pessoa em situação de rua possui uma história única e demandas individuais. Portanto, é indispensável abordá-las de maneira humanizada, respeitando suas singularidades e garantindo um atendimento de qualidade.

Estamos empenhados em cumprir a Resolução nº 425/2021 do CNJ e com a promoção de ações que contribuam para transformar a realidade das pessoas em situação de rua, garantindo-lhes dignidade, oportunidades e condições para reconstruir suas vidas.

Aproveite esse manual como uma ferramenta de apoio e orientação no seu trabalho. Juntos, podemos fazer a diferença na vida daqueles que mais precisam.

Vamos em frente nessa importante e necessária jornada!

**Jorge Luiz Fernandes da Silva**

Servidor do Tribunal Regional do Trabalho da 1ª Região

# 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. 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 n. 7.053, instituindo a Política Nacional para a População em Situação de Rua (PNPSR). A partir deste 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 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 estar associada a outras vulnerabilidades como a pobreza e os vínculos familiares interrompidos ou fragilizados.

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 nº 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 as 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”, reproduziu-se integralmente no seu artigo 2º a definição constante no mencionado decreto

Apesar de comumente utilizados, os termos “moradores de rua”, “cracudos”, “vagabundos”, entre outras expressões desqualificadoras, devem ser evitados 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.

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.

Expressões repulsivas como “cracudos” e “vagabundos” 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 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 à 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 “pessoas em situação de rua” ou “população em situação de rua”, buscando demonstrar reconhecimento e sensibilidade frente ao direito e proteção da dignidade humana. E quando possível, chamá-las pelo nome, e na ausência ou recusa de uma apresentação, empregar termos informais 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 convencional regular e que utiliza os logradouros públicos.

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.

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

Recente publicação do Instituto de Pesquisa Econômica Aplicada – IPEA, intitulada “A população em situação de rua nos números do Cadastro Único” mostra que a população de rua no Brasil aumentou quase 10 vezes de 2013 a 2023. Em agosto de 2023 essa população chegou a 227.087 pessoas.

É válido ressaltar que esse número pode variar em função da complexidade de sua mensuração dado o rotativismo das pessoas em situação de rua.

Valdeia da Conceição





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:

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

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

3. 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;

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

5. 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;

6. 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;

7. 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;

8. 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;

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

10. 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.

### 3. Quais são os motivos que podem levá-las à situação de rua?

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;

Doenças 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.

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 desabrigo.

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 à recuperação, reinserção e caminhar autônomos. 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.

Maria Alexandrina da Silva



## 4. Quais as competências, habilidades e atitudes esperadas para as equipes de acolhimento e apoio às pessoas em situação de rua objetivando um atendimento efetivo?

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:

1. **Empatia e compaixão:** procurar compreender as experiências, dificuldades e desafios enfrentados pelas pessoas em situação de rua, colocando-se no lugar delas. Agir com empatia genuína, atuando com compreensão e sensibilidade ao perceber os padrões relacionados ao estado mental e emocional das pessoas e suas necessidades. Nessa linha, a empatia envolve elementos como 1. entendimento dos estados mentais da pessoa incluindo suas emoções; 2. verificação da precisão do entendimento das mensagens (comunicação e linguagem claras); 3. ação adequada com base em tal entendimento. Um pré-requisito que implica a escuta ativa e qualificada.

A capacidade de reconhecer e respeitar a condição de humanidade associa-se à compaixão, que atribui especial atenção em aliviar o sofrimento da pessoa, sendo comuns atos altruístas no cuidado com o outro.

2. **Respeito e dignidade:** é necessário abordar e interagir com as pessoas em situação de rua com respeito, dignidade e valorização à historicidade. Reconhecer sua autonomia e identidades individuais é parte fundamental à construção de um relacionamento de confiança. Tratá-las de modo respeitoso implica evitar formas de discriminação, estigmatização ou tratamento desigual.

3. **Escuta ativa:** a comunicação efetiva e afetiva

exige uma escuta atenta e humanizada, ouvindo com atenção as preocupações, desejos e necessidades das pessoas em situação de rua. É importante dar-lhes espaço de comunicação, ou seja, um tempo dedicado de escuta genuína e interessada pelo conteúdo narrado sem julgamentos e interrupções, permitindo que elas se sintam ouvidas e compreendidas. 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 as suas demandas.

4. **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.

5. **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.

6. **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 ou generalizações. É estar atento às suas particularidades, respeitando suas identidades e proporcionando um ambiente seguro e inclusivo.

7. **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.

8. **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.

9. **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.

10. **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. 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 a própria sorte.

Dhankam Corça



## 5. Quais as recomendações para conduzir possíveis conflitos e situações emergenciais no atendimento?

**A**o conduzir pessoas em situações de conflito e emergência no atendimento do serviço público, é importante seguir algumas recomendações:

1. 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.

2. 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.

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

4. 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.

5. 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.

6. 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.

7. 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.

8. 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.

Lembrando 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.

## 6. Qual a importância dos pertences e animais para as pessoas em situação de rua?

**O**s laços afetivos com animais de estimação podem ser muito fortes ou representarem o único elo afetivo da pessoa em situação de rua, pois trazem um relacionamento diferente do trazido por 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)

Para as pessoas em situação de rua, seus pertences e animais podem desempenhar um papel significativo em suas vidas. Aqui estão algumas razões pelas quais esses itens são importantes para eles:

1. **Sentido de segurança e proteção:** muitas pessoas em situação de rua sentem-se vulneráveis e inseguras. Seus pertences, como roupas, cobertores e documentos podem oferecer um senso de segurança e estabilidade. Eles podem se sentir mais protegidos ao terem seus objetos pessoais por perto. Para algumas

peças em situação de rua, animais de estimação podem servir de proteção física contra ameaças e violência. Os animais podem alertar seus donos sobre perigos iminentes, agindo como uma forma de segurança pessoal.

2. **Vínculo afetivo:** os pertences podem ter um valor sentimental para as pessoas em situação de rua. Alguns desses itens podem representar memórias ou conexões com suas vidas anteriores. Eles podem servir como uma ligação com um passado mais estável e significativo.

3. **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.

4. **Companheirismo e apoio emocional:** para muitas pessoas em situação de rua, seus animais de estimação são uma fonte importante de apoio emocional e companhia. Esses animais podem

fornecer conforto, amor incondicional e um senso de pertencimento. Eles podem ser uma razão para as pessoas em situação de rua continuarem lutando e cuidando de algo além de si mesmas.

5. **Responsabilidade e senso de propósito:** cuidar de um animal de estimação pode fornecer às pessoas em situação de rua um senso de responsabilidade e propósito. Isso pode motivá-las a cuidar melhor de si mesmas e de seus animais, buscando abrigo, alimentos e assistência médica. Lembrando que nas ruas os animais de estimação podem ser, além de gatos e cães, pássaros, roedores e até répteis.

6. **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.

É importante lembrar que a importância dos pertences e animais para as pessoas em situação

Luiz Fernando B. de Jesus



de rua pode variar de acordo com cada indivíduo. Além disso, as condições de vida nas ruas podem ser imprevisíveis e muitas vezes desafiadoras. Portanto, é fundamental fornecer apoio e recursos adequados para ajudar essas pessoas a superarem suas dificuldades e reconstruírem suas vidas.

Para garantir a segurança dos pertences e animais de pessoas em situação de rua, os órgãos públicos podem tomar algumas providências:

1. 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.

2. 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.

3. 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.

4. 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.

5. 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.

6. 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 com um olhar de respeito e dignidade para as pessoas em situação de rua, garantindo seus direitos e promovendo medidas que busquem sua reinserção social e o bem-estar de seus animais e pertences.

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

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 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.

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.

## 8. Orientações devem ser compartilhadas, para assegurar uma rede de proteção integral

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

1. **Conscientização sobre os direitos humanos:** é essencial educar as pessoas sobre os direitos humanos, incluindo o direito à vida, liberdade, igualdade e dignidade. Isso ajudará a criar uma base sólida para a proteção integral.

2. **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,

Ana Lucia Souza dos Santos





abuso infantil, tráfico humano, entre outras.

**3. 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.

**4. Educação sobre sinais de abuso e exploração:** ensine 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.

**5. 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.

**6. 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.

**7. Fortalecimento das redes de apoio:** Promova a criação de redes de apoio que envolvam a comunidade, organizações da sociedade civil, instituições governamentais e setor privado. Essas redes podem colaborar na prevenção, proteção e assistência às vítimas.

**8. 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.

**9. 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.

**10. Monitoramento e avaliação:** Desenvolva mecanismos eficazes de monitoramento e avaliação para garantir que a rede de proteção integral esteja sendo implementada de forma adequada. Isso ajudará a identificar lacunas ou áreas de melhoria, bem como a medir o impacto das medidas adotadas.

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.

## 9. Qual a importância do trabalho em rede para a efetividade no atendimento?

O trabalho em rede é de extrema importância no atendimento de pessoas em situação de rua. Veja por quê:

1. 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.

2. 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.

3. 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.

4. 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 emergentes e a busca de soluções conjuntas e efetivas.

5. 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.

6. 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.

7. 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.

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.

## 10. Como desenvolver estratégias para ações integradas com as redes?

**E**stabelecer estratégias para ações integradas das redes de apoio às pessoas em situação de rua exige um planejamento cuidadoso e uma abordagem colaborativa. Aqui estão algumas diretrizes para ajudar nesse processo:

1. 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

Simone Marinho da Silva



comunicação regular com esses atores-chave para garantir uma colaboração efetiva.

2. Estabeleça uma visão compartilhada: realize reuniões e workshops 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. Definir metas claras e objetivos comuns ajudará a orientar as ações futuras.

3. 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.

4. 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.

5. 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.

6. Promova a troca de conhecimentos e melhores práticas: promova a troca de conhecimentos entre os participantes, incentivando a aprendizagem contínua e a identificação de melhores práticas. Organize workshops, visitas a projetos bem-sucedidos e programas de capacitação para fortalecer a colaboração e aprimorar as estratégias de apoio.

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

Lembrando que a participação ativa 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.

## 11. Quais as limitações que devemos respeitar em nosso trabalho?

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

1. 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.

2. 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.

3. 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.

4. 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.

5. 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.

6. 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.

7. 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.

8. 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. Então, não faça do atendimento uma linha de produção com metas numéricas desumanas.

9. 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!

10. Ser reto: 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.

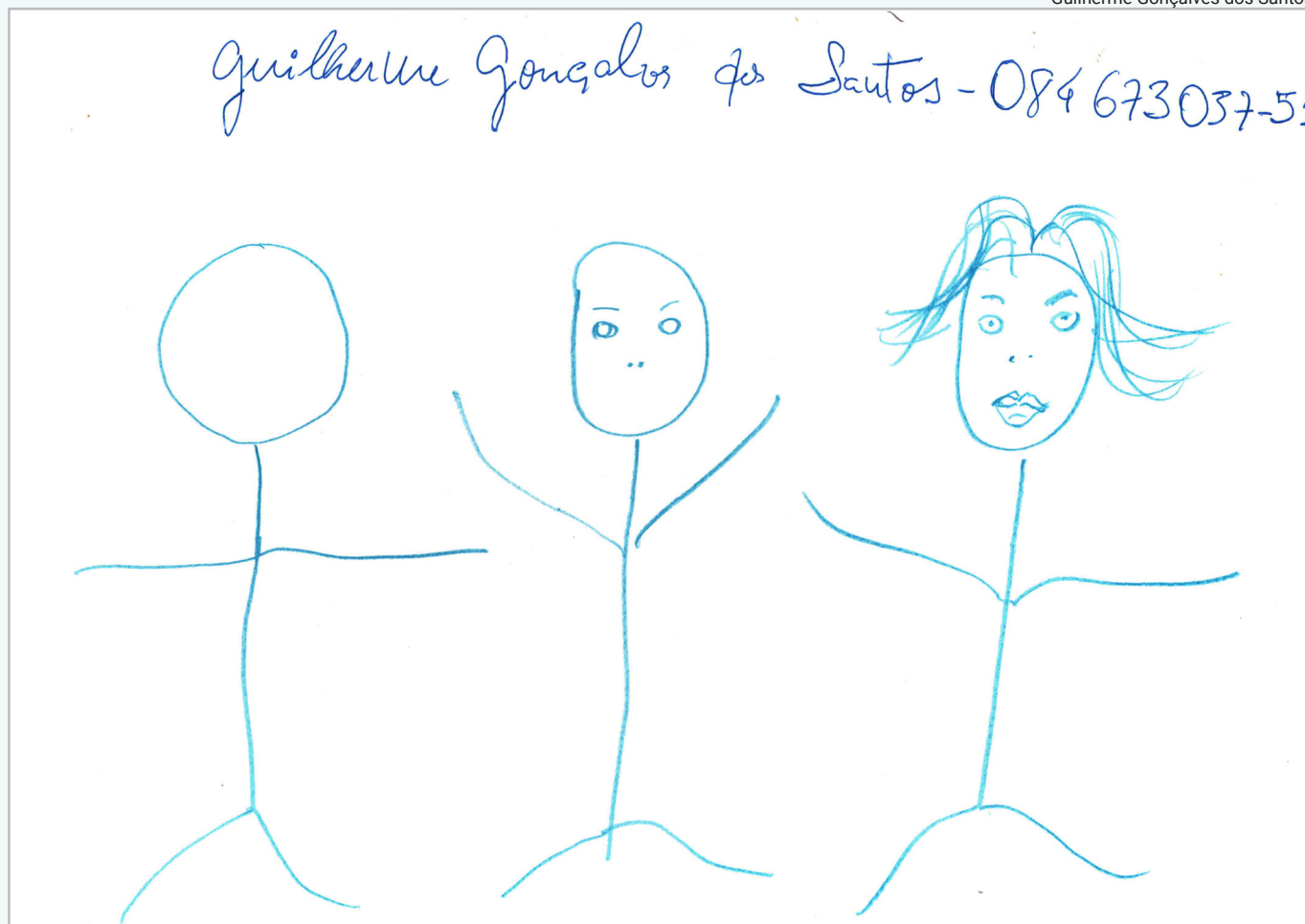
É importante lembrar que as limitações podem variar dependendo do contexto, da instituição ou da organização para a qual você trabalha e dos recursos disponíveis. Sempre siga as políticas e diretrizes da sua organização e, se necessário, busque orientação e apoio dos supervisores ou profissionais mais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

## 12. Qual a importância da formação continuada para o atendimento das pessoas em situação de rua?

A formação continuada é de extrema importância para o atendimento a pessoas em situação de rua por diversas razões:

1. Atualização de conhecimentos: a formação continuada permite que os profissionais adquiram novos conhecimentos e se atualizem sobre as melhores práticas de atendimento a pessoas em situação de rua. 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

Guilherme Gonçalves dos Santos



ao atendimento das pessoas em situação de rua.

2. **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.

3. **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.

4. **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.

5. **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.

Em resumo, 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.

## 13. Quais os direcionamentos para lidar com os desafios e os enfrentamentos no atendimento a esse público?

Lidar com os desafios e enfrentamentos no atendimento de pessoas em situação de rua requer uma abordagem sensível e compassiva. Aqui estão alguns encaminhamentos para lidar com essas situações:

1. **Empatia:** é importante ter empatia e compreender as dificuldades enfrentadas pelas pessoas em situação de rua. Tente se colocar no lugar delas e reconhecer sua humanidade.

2. **Comunicação não-julgadora:** ao interagir com pessoas em situação de rua, evite fazer julgamentos ou emitir comentários negativos. Em vez disso, mantenha uma atitude respeitosa, ouça ativamente e mostre interesse genuíno em suas histórias e necessidades.

3. **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.

4. **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.

5. **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.

6. **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.

7. **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.

8. **Crie veículos de confiança:** na aproximação demonstre respeito. Empregue frases de cordialidade em tons afetivos. Pergunte se está tudo bem? Se a pessoa atendida aceita água ou um café? Pergunte em seguida se ela gostou, se deseja mais. Busque deixá-la à vontade. Mostre-se 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.

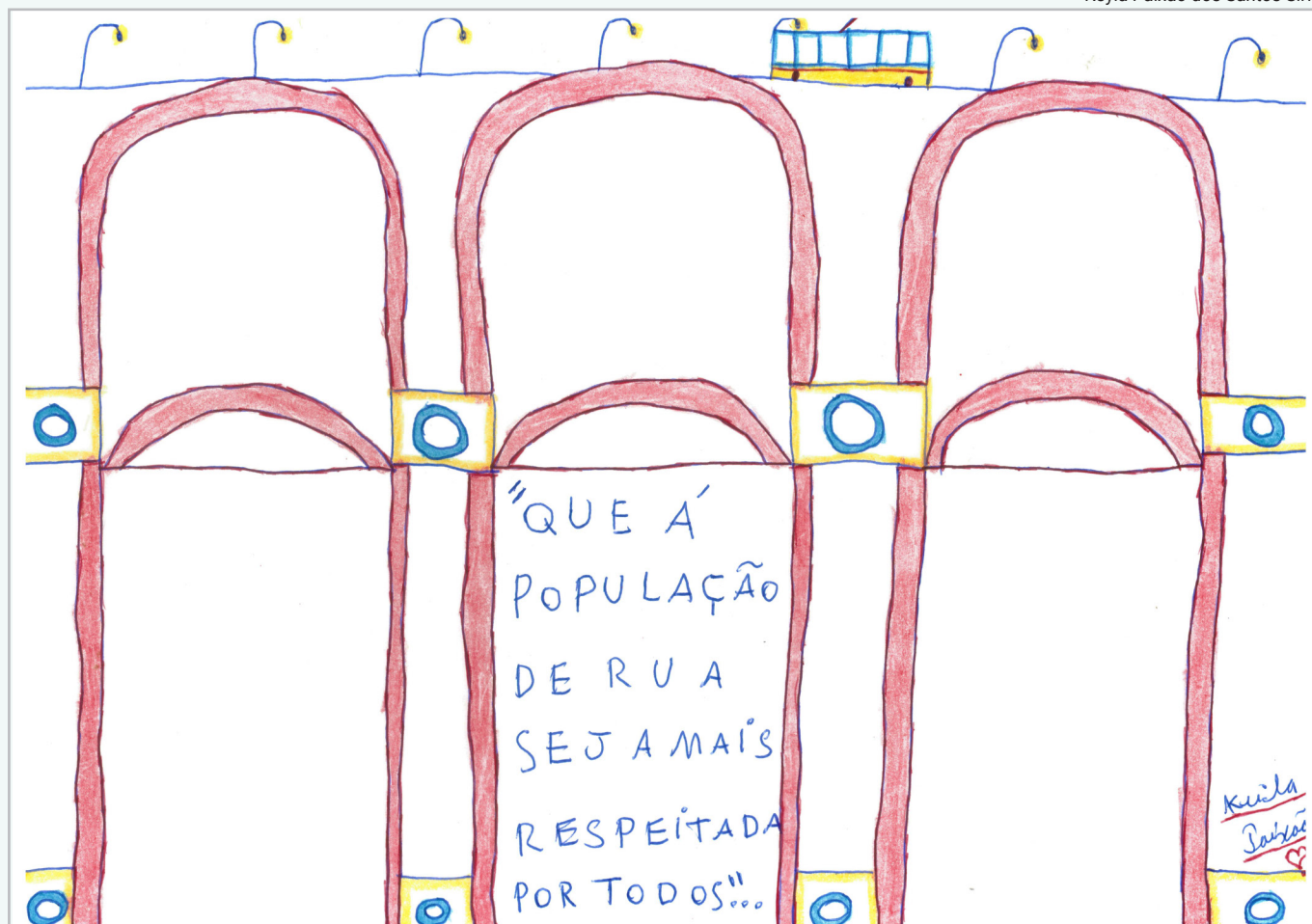
## 14. Como romper os estigmas e preconceitos em relação às pessoas em situação de rua?

As pessoas em situação de rua enfrentam uma série de preconceitos e estigmas sociais, sendo alguns dos principais:

1. **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.

2. **Criminalização:** muitas vezes, as pessoas em

Keyla Paixão dos Santos Silva



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.

**3. 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.

**4. 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.

**5. 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.

**6. 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:

**1. 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.

**2. 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.

**3. 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.

**4. 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.

**5. 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.

**6. 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.

**7. 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.

**8. 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?

**9. 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.

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.

# Colaboraram com a realização da 2ª edição do Manual Básico de Atendimento a Pessoas em Situação de Rua

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

**Alexandre Lopes de Lima** | servidor do TRT/RJ - Projeto Gráfico

**Arlem Maffra** | ex-morador de rua e gestor da ONG “Pense Antes” que cuida de prevenir o consumo de drogas.

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

**Carla Ferreira** | Assistente Social, militante em defesa por direitos da população em situação de rua no Rio de Janeiro e colaboradora da Organização Pretas Ruas

**Cláudio Santos** | Fórum Permanente sobre População Adulta em Situação de Rua

**Dora Alice Pereira da Silveira dos Santos** | Psicóloga e integrante do Colaboratório de População em Situação de Rua da Fiocruz

**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

**Maralice dos Santos** | Assistente Social e integrante do Colaboratório de População de Rua da Fiocruz

**Marcelo José das Neves** | servidor do TRT/RJ

**Mariana Costa de Miranda** | servidora do TRT/RJ

**Juliano Batista dos Santos** | Docente do IFMT Campus Cuiabá Cel. Octayde Jorge da Silva. Criador e coordenador das ações filantrópicas Café Solidário Cuiabá-MT @cafe\_solidario\_cuiaba. Ativista dos direitos das pessoas em situação de rua.

**Pamella Cristina** | Advogada e Presidente da Organização Pretas Ruas

## 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. Presidência da República. Casa Civil. Subchefia para Assuntos Jurídicos. Decreto nº 7.053, de 23 de dezembro de 2009. Institui a Política Nacional para a População em Situação de Rua e seu Comitê Intersetorial de Acompanhamento e Monitoramento, e dá outras providências. Brasília: Diário Oficial da União, 2009a. Disponível em: [https://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_ato2007-2010/2009/decreto/d7053.htm](https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2007-2010/2009/decreto/d7053.htm). Acesso em: 04 agosto 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](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. Lei n.º 14.821, de 16 de janeiro de 2024. Institui a Política Nacional de Trabalho Digno e Cidadania para a População em Situação de Rua (PNTC Pop Rua). Brasília, DF, 16 jan. 2024. Disponível em: [https://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_ato2023-2026/2024/lei/L14821.htm](https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2023-2026/2024/lei/L14821.htm) Acesso em: 16 fev. 2024.

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](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.

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 as 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.

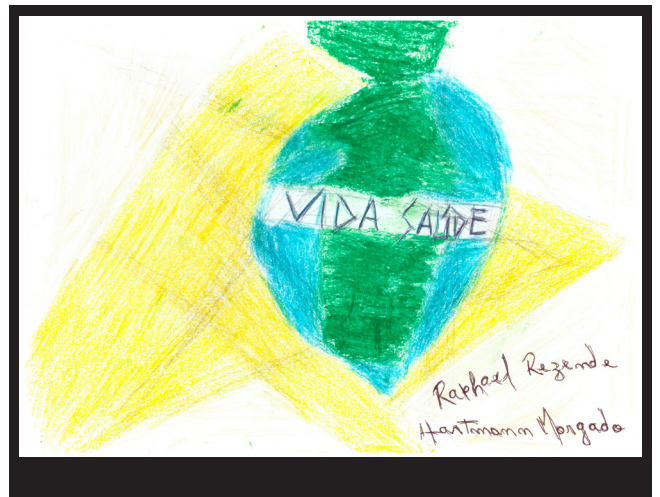
NATALINO, Marco Antônio Carvalho. A população em situação de rua nos números do Cadastro Único (Publicação expressa). Brasília, DF : Ipea, 2023. 53 p. (Texto para discussão, 2944). Disponível em: <https://repositorio.ipea.gov.br/handle/11058/12642>. Acesso em: 15 jan. 2024.

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/saberepraticasnaaps.pdf>. Acesso em: 20 fev. 2024.

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.



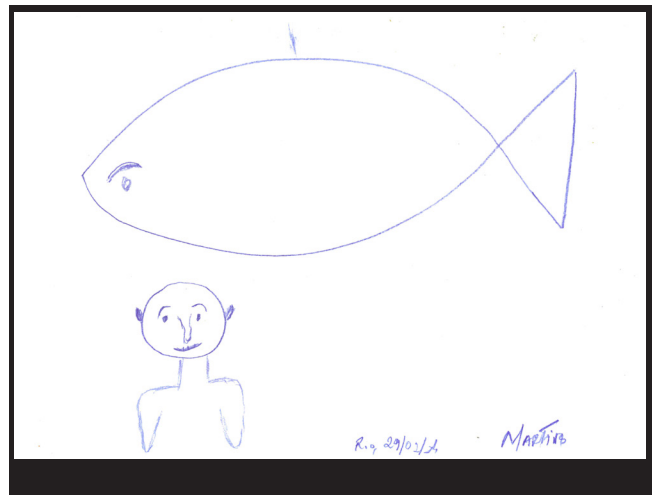
Luis Fernando de Souza



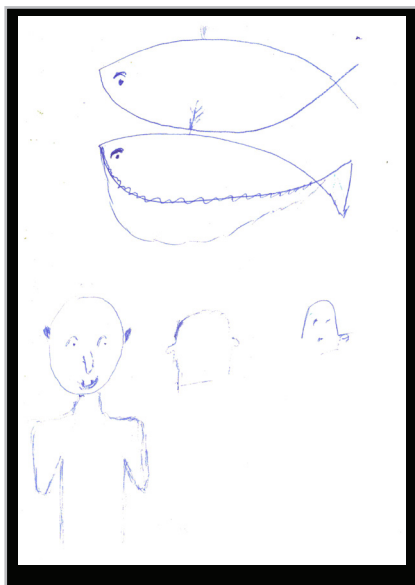
Raphael Rezende Hartmann Morgado



Luiz Fernando Antunes Moraes



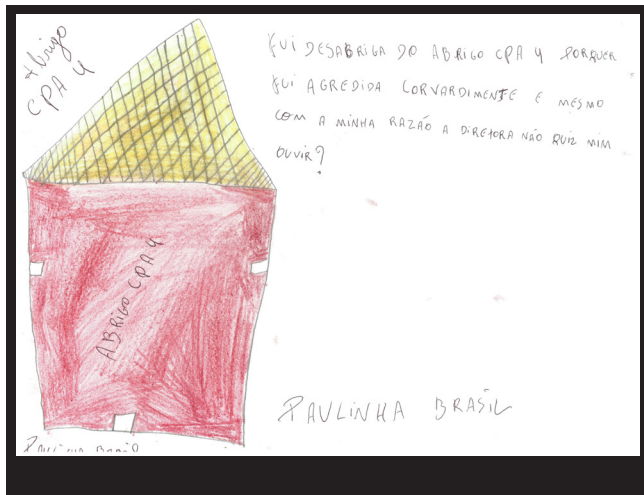
Adilson Martins



Adilson Martins



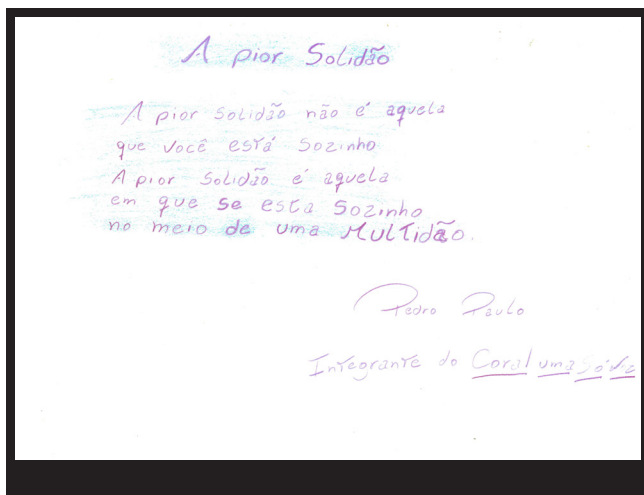
Alexandre da Silva



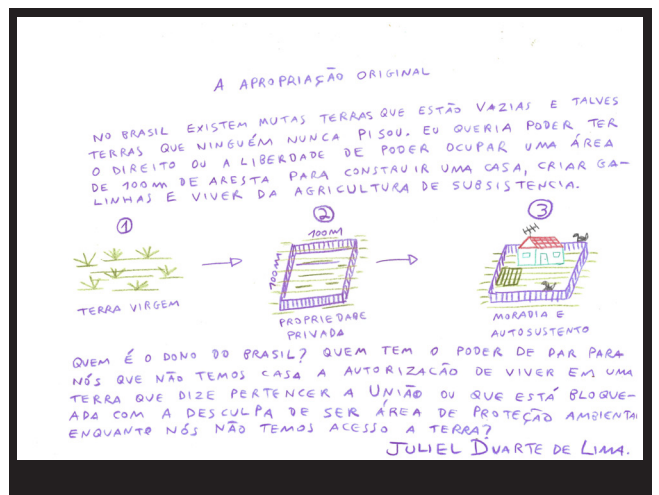
Paulinha Brasil



Monica de Souza Castilho



Pedro Paulo de Barros Santos



Juliel Duarte Lima



Francisco Valle de Oliveira



Luzbell Carrera Rivas



Delcleme Ferraz Dias



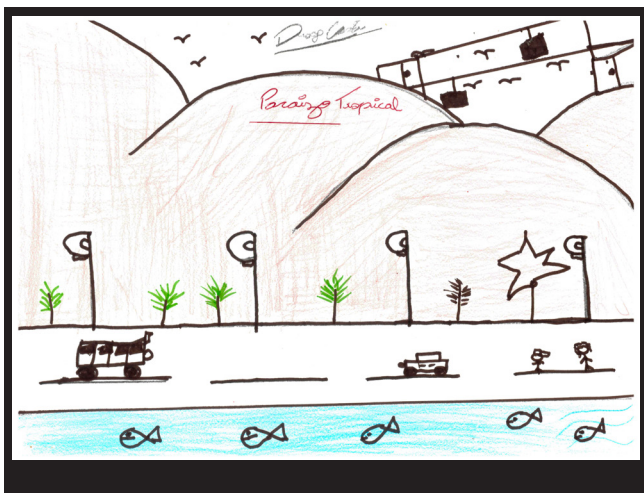
Roberto Mathias Campos Dias



Sabrina Samara Santos Paiva



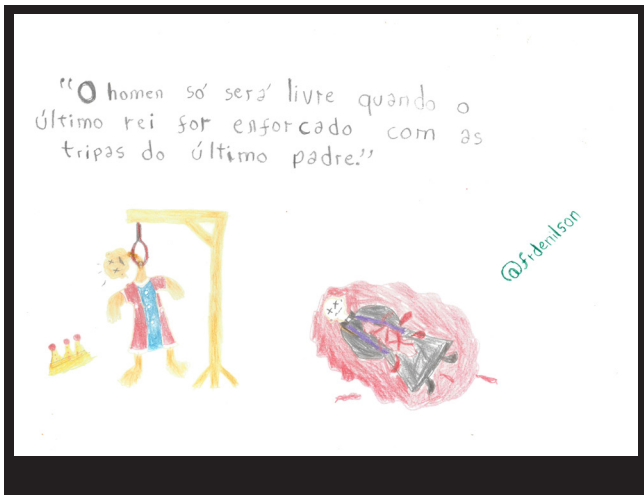
Luis Philipi Alves Ferreira



Diogo Costa da Cruz



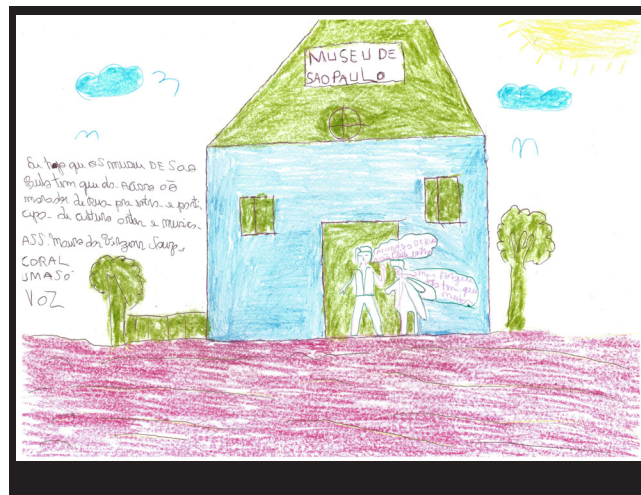
Palmira Vasconcelos Xavier



Francisco Denilson P Silva



Vera Lucia Lora



Maura das Virgens Souza



Ueslei dos Santos Coelho



Maria Alexandrina da Silva