

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

**MANUAL BÁSICO DE**

# **ATENDIMENTO A PESSOAS EM SITUAÇÃO DE RUA**

Manual básico de atendimento a pessoas em situação de rua [recurso eletrônico] / [Jorge Luiz Fernandes da Silva, coordenador] -- Rio de Janeiro: [S. n.], 2023.  
31 p.

“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

Este manual é um trabalho voluntário de alguns servidores do Poder Judiciário e foi inspirado num desejo genuíno de melhor atender as pessoas em situação de rua. O seu objetivo é fornecer diretrizes básicas para o atendimento digno e acolhedor desse grupo populacional tão heterogêneo.

Setembro/2023  
1ª edição

# SUMÁRIO

Introdução	6
1. Quem são consideradas pessoas em situação de rua?	8
2. Quantas são atualmente no Brasil?	10
3. Quais os principais preconceitos sofridos pelas pessoas em situação de rua?	11
4. Que barreiras devem ser dissolvidas no atendimento a pessoas em situação de rua?	13
5. Que tipo de informação deve estar disponível durante atendimento das pessoas em situação de rua?	16
6. Que competências, habilidades e atitudes são fundamentais no atendimento das pessoas em situação de rua?	18
7. No primeiro contato, como dever ser o acolhimento a pessoas em situação de rua?	21
8. Quais os desafios que podem ocorrer durante o atendimento?	23
9. Quais os limites de atuação no atendimento de pessoas em situação de rua?	25
10. Quais as recomendações fundamentais para as pessoas que atendem pessoas em situação de rua?	27
Referências bibliográficas	30
Colaboraram com a realização deste manual	31

# INTRODUÇÃO

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

A Resolução 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, visando 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 surgiu da vontade de servidores do Judiciário de haver um documento, no formato com perguntas e respostas, para fornecer 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 foi fruto de diálogos produtivos entre os servidores envolvidos.

A partir daí, foram feitas depurações e junções de questionamentos a fim de produzir um rol de perguntas que

ajudassem pessoas, em especial servidores públicos com pouco ou nenhum conhecimento sobre o atendimento a pessoas em situação de rua.

Na elaboração das respostas, consultamos pessoas que já trabalham há algum tempo com pessoas em situação de rua no Rio de Janeiro, realizamos pesquisas na internet e utilizamos ferramenta de inteligência artificial.

É imperioso 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 425/2021 do CNJ e em promover 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  
Coordenador do Grupo de Trabalho

# 1.

## QUEM SÃO CONSIDERADAS PESSOAS EM SITUAÇÃO DE RUA ?

---

**P**essoas em situação de rua são aquelas que não possuem uma residência fixa e vivem temporariamente em espaços públicos, como ruas, praças, abrigos emergenciais ou qualquer outro lugar não projetado para a habitação. Essas pessoas, geralmente, não possuem recursos suficientes para pagar por moradia ou enfrentaram situações que as levaram a perder suas casas, como desemprego, falência, divórcio, violência doméstica, abuso de substâncias, doença mental ou falta de suporte social.

É relevante notar que as pessoas em situação de rua são extremamente diversificadas em termos de origem étnica, idade, gênero, histórico pessoal e motivos para estarem nessa condição naquele determinado momento. Cada pessoa tem sua própria história e circunstâncias individuais.

É preciso ter em mente que as pessoas em situação de rua são seres humanos e merecem respeito e dignidade. É necessário oferecer apoio e oportunidades para que possam reconstruir suas vidas e sair da situação de vulnerabilidade. Isso envolve fornecer moradia adequada, acesso a serviços de saúde, trabalho, educação e apoio social.

Os grupos que compõem essa camada da população podem variar em diferentes contextos e regiões, mas aqui estão alguns comumente encontrados:

1. Pessoas desabrigadas: 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 podem acabar na situação de rua.

3. Jovens desacompanhados: aqueles que não têm um lar seguro e foram abandonados ou fugiram de casa. Podem ser vulneráveis a exploração e abuso.

4. Mulheres em situação de rua: 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 muitas pessoas em situação de rua, incluindo a presença de doenças como esquizofrenia, depressão e transtorno bipolar, que não receberam um tratamento 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. Pessoas idosas: são especialmente vulneráveis às adversidades da vida nas ruas, devido à sua idade avançada e à falta de cuidados adequados.

8. Pessoas LGBTQIA+: são indivíduos que se enquadram em uma variedade de identidades de gênero e orientações sexuais. Pessoas LGBTQIA+ enfrentam desafios adicionais devido à discriminação e violência familiar ou comunitária.

8. Ex-presidiários: pessoas que saíram recentemente da prisão podem encontrar dificuldades em encontrar moradia e emprego estáveis, o que pode levar à situação de rua.

Esses são apenas alguns dos grupos que podem compor as pessoas em situação de rua. É importante lembrar que cada pessoa tem sua própria história e contexto, e é

necessário abordar as necessidades de cada grupo com políticas e programas específicos.

## 2.

# QUANTAS SÃO ATUALMENTE NO BRASIL ?

---

Segundo dados do Instituto de Pesquisa Econômica Aplicada (IPEA) de 2023, estima-se que o número de pessoas em situação de rua tenha superado 281 mil pessoas no Brasil em 2022. Isso representa um aumento de 38% desde 2021, após a pandemia por Covid-19.

É primordial ressaltar que esse número pode variar muito pela complexidade de sua mensuração devido à natureza flutuante e invisível das pessoas em situação de rua. Diferentes estudos e pesquisas fornecem números variados mas, geralmente, há um consenso de que o número é significativo e que a situação de rua é um problema social a ser tratado de maneira adequada e responsável no país.

Dados extraídos do Cadastro Único sobre pessoas em situação de rua no Brasil, em dezembro de 2022, revelam um perfil majoritariamente masculino, adulto, sendo mais de 50% de pessoas pardas e negras, na faixa etária entre 30 e 49 anos, sendo que 90% sabem ler e escrever e 68% já teve

emprego com carteira assinada. Registre-se, ainda, que os principais motivos apontados para a situação de rua foram problemas familiares (44%), seguido de desemprego (39%), alcoolismo e/ou uso de drogas (29%) e perda de moradia (23%).

# 3.

## QUAIS OS PRINCIPAIS PRECONCEITOS SOFRIDOS PELAS PESSOAS EM SITUAÇÃO DE RUA ?

---

**A**s 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 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 acessar serviços públicos essenciais, como assistência médica, alimentação, higiene, educação, emprego, abrigos e transporte. O preconceito pode levar à negação 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.

5. 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.

É crucial combater esses preconceitos e estigmas, promovendo a conscientização sobre as causas complexas da situação de rua e defendendo a dignidade e os direitos das pessoas em situação de vulnerabilidade. O respeito e a

empatia são fundamentais para enfrentar o preconceito e apoiar a inclusão social dessas pessoas.

# 4.

## QUE BARREIRAS DEVEM SER DISSOLVIDAS NO ATENDIMENTO A PESSOAS EM SITUAÇÃO DE RUA ?

---

**N**o atendimento a pessoas em situação de rua, é vital superar algumas barreiras para garantir que recebam o suporte adequado. Algumas das principais barreiras que devem ser superadas incluem:

1. Estigma e preconceito: é indispensável combater o estigma e o preconceito associados às pessoas em situação de rua. Isso requer conscientização pública, educação e mudança de atitude para que essas pessoas sejam tratadas com respeito, dignidade e sem julgamentos, eliminando estereótipos negativos, enfatizando a importância da empatia e da solidariedade.

2. Desconhecimento de direitos e serviços disponíveis: é comum as pessoas em situação de rua desconhecerem seus direitos e não saberem quais serviços estão disponíveis para ajudá-las. É importante fornecer informações claras e acessíveis sobre os recursos disponíveis.

3. Acesso limitado a serviços: muitas pessoas em situação de rua enfrentam dificuldades para acessar serviços básicos, como abrigos, assistência médica, alimentação e emprego. Barreiras burocráticas, falta de informações e discriminação podem impedir o acesso a esses serviços.

4. Moradia adequada: a falta de moradia é uma das principais questões enfrentadas pelas pessoas em situação de rua. Garantir o acesso a moradias adequadas é uma questão primordial. Isso envolve investimentos em programas de habitação social, construção e reabilitação de moradias de baixo custo, além de estratégias de reintegração e reforma urbana que abordem a falta de moradia como um problema estrutural. É essencial que essas pessoas tenham acesso à moradia adequada, incluindo a disponibilidade de habitação acessível, políticas de moradia inclusivas e combate ao despejo injusto.

5. Barreiras na obtenção de emprego e renda: a falta de moradia e endereço fixo dificulta a obtenção de trabalho e renda para as pessoas em situação de rua. A falta de oportunidades de emprego e qualificação profissional são barreiras significativas nesse sentido.

6. Insuficiência de abrigos e serviços de acolhimento: a escassez de abrigos e de serviços de acolhimento, com falta de vagas ou condições inadequadas nos abrigos dificultam a busca por ajuda e estabilidade.

7. Abuso e violência nas ruas: expostas a um maior risco de abuso e violência, é necessário garantir a segurança e a proteção dessas pessoas, promovendo políticas e programas de combate à violência.

8. Obtenção de documentos pessoais: é comum que pessoas em situação de rua percam ou tenham seus documentos pessoais roubados, o que dificulta o acesso a serviços públicos e benefícios. Simplificar o processo de obtenção de documentos pode ajudar a vencer essa barreira.

9. Falta de suporte social e rede de apoio: a ausência de uma rede de apoio forte dificulta a reintegração de pessoas em situação de rua na sociedade. É importante

fornecer suporte social, incluindo acesso a serviços de saúde mental, aconselhamento e assistência social.

10. Necessidades básicas não atendidas: água potável para beber, comida, falta de roupas adequadas e de acesso a banheiros e chuveiros são algumas das necessidades básicas não atendidas das pessoas em situação de rua. É fundamental garantir o suprimento dessas necessidades para melhorar sua qualidade de vida.

11. Capacitação e educação: é importante fornecer capacitação e educação adequadas aos profissionais que trabalham no atendimento a pessoas em situação de rua. Isso inclui treinamento sobre questões relacionadas à pobreza, desigualdade, saúde mental, dependência química, violência e outros desafios enfrentados por essas pessoas. Ao capacitar os profissionais, é possível oferecer um atendimento mais eficaz e sensível às necessidades das pessoas em situação de rua.

12. Participação e envolvimento das pessoas em situação de rua: é crucial envolver as próprias pessoas em situação de rua nos processos de tomada de decisão e planejamento de políticas que afetam suas vidas. Dessa forma, é possível garantir que suas vozes sejam ouvidas, suas necessidades sejam consideradas e que sejam agentes ativos na busca por soluções.

Ao dissolver essas barreiras, é possível avançar na garantia de direitos, na inclusão social e no fornecimento de um atendimento mais efetivo e digno às pessoas em situação de rua.

# 5.

## QUE TIPO DE INFORMAÇÃO DEVE ESTAR DISPONÍVEL DURANTE O ATENDIMENTO DAS PESSOAS EM SITUAÇÃO DE RUA ?

---

**D**urante o atendimento às pessoas em situação de rua, é fundamental que certas informações estejam disponíveis para fornecer um suporte adequado. Aqui estão alguns exemplos de informações valiosas que podem ser úteis:

1. Recursos disponíveis: é imprescindível que os profissionais estejam cientes dos recursos disponíveis na comunidade, como abrigos, centros de acolhimento, programas de assistência social, serviços de saúde, alimentação, higiene e suporte psicossocial. Ter essas informações atualizadas e acessíveis ajuda a encaminhar as pessoas em situação de rua para os serviços adequados.

2. Processos de acesso a benefícios e direitos: o conhecimento sobre os processos de acesso a benefícios sociais, programas governamentais e direitos legais é obrigatório para orientar as pessoas em situação de rua. Isso pode incluir informações sobre programas habitacionais, programas de inserção no mercado de trabalho, acesso à saúde e educação, entre outros.

3. Serviços de saúde: é primordial ter informações sobre os serviços de saúde públicos disponíveis na região, incluindo clínicas, hospitais, centros especializados e serviços de saúde mental. Conhecer os locais onde as pessoas em situação de rua podem receber cuidados médicos, atendimento de emergência, tratamento de dependência química e cuidados em saúde mental é essencial.

4. Serviços de assistência social: ter informações sobre os serviços de assistência social, como centros de atendimento, programas de acolhimento emergencial e de reinserção social, auxílio a programas de acesso à educação, alimentação e empregabilidade, é necessário para encaminhar as pessoas em situação de rua aos recursos adequados.

5. Direitos e amparo legal: conhecer os direitos das pessoas em situação de rua e as proteções legais disponíveis é indispensável para garantir que seus direitos sejam respeitados. Ter informações sobre leis de proteção aos direitos humanos, violência doméstica, direitos trabalhistas e oportunidades legais de apoio é fundamental.

É importante que essas informações sejam atualizadas e compartilhadas com os profissionais que trabalham com pessoas em situação de rua para garantir que elas recebam o suporte adequado de acordo com suas necessidades específicas. Além disso, a participação ativa das próprias pessoas em situação de rua no processo de atendimento também é imprescindível para compreenderem suas próprias necessidades e apoiar a tomada de decisões de forma mais consciente e empoderada.

# 6.

## QUE COMPETÊNCIAS, HABILIDADES E ATITUDES SÃO FUNDAMENTAIS NO ATENDIMENTO DAS PESSOAS EM SITUAÇÃO DE RUA ?

---

O atendimento às pessoas em situação de rua requer uma abordagem abrangente e sensível, levando em consideração as suas necessidades específicas. Além de um profundo respeito pela dignidade humana, as seguintes competências e habilidades são fundamentais para lidar com elas:

1. Empatia e compaixão: procure compreender as experiências, dificuldades e desafios enfrentados pelas pessoas em situação de rua, colocando-se no lugar delas. Mostre empatia genuína, demonstrando compreensão e sensibilidade em relação às suas necessidades e emoções. A capacidade de se colocar no lugar do outro, reconhecendo sua humanidade e mostrando compaixão, contribui para um atendimento mais eficaz e respeitoso.

2. Respeito e dignidade: é importante tratar todas as pessoas em situação de rua com respeito, dignidade e valorização. Reconhecer sua autonomia, histórias e identidades individuais é fundamental para construir um

relacionamento de confiança. Trate todas as pessoas em situação de rua com respeito, reconhecendo sua dignidade e valor como seres humanos. Evite qualquer forma de discriminação, estigmatização ou tratamento desigual.

3. Escuta ativa: pratique a escuta ativa, ouvindo com atenção as suas preocupações, narrativas e necessidades. Dê espaço para que elas se expressem, sem interromper ou julgar, permitindo que se sintam ouvidas e compreendidas. A habilidade de ouvir atentamente e sem julgamentos é crucial. Desenvolver uma escuta ativa permite compreender as preocupações, necessidades e desejos das pessoas em situação de rua, fortalecendo a cocriação de soluções que atendam a 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, entre outros, é essencial para fornecer orientações precisas e encaminhar adequadamente as pessoas 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 é crucial. Envolve compreender as diferentes origens e experiências das pessoas e evitar estereótipos ou generalizações. É estar atento a suas particularidades, respeitando suas identidades e proporcionando um ambiente seguro e inclusivo para todos.

7. Trabalho em equipe e colaboração: esteja aberto a trabalhar em colaboração com outros profissionais e organizações que lidam com a questão da situação de rua. Compartilhe informações, conhecimentos e experiências

para fornecer um suporte mais abrangente e eficaz. É inevitável trabalhar em conjunto com outros profissionais e partes interessadas, como instituições governamentais ou da sociedade civil e voluntários. A colaboração e a coordenação de esforços são fundamentais para garantir uma abordagem integrada e holística.

8. Comunicação clara e eficaz: a comunicação clara, empática e eficaz é essencial para estabelecer uma comunicação efetiva com as pessoas em situação de rua. 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 pessoa tem seu próprio ritmo e processo de superação, sendo necessário cultivar a paciência, a perseverança e a resiliência para lidar com situações difíceis e avançar no processo de apoio e recuperação, sendo desafiadora e complexa essa atuação.

10. Foco nas necessidades individuais: é necessário reconhecer que cada pessoa em situação de rua é única, com necessidades e histórias individuais, adaptando o atendimento conforme necessidades específicas de cada pessoa, observando seus desejos e aspirações.

11. Capacidade de trabalhar em equipe: o atendimento às pessoas em situação de rua envolve colaboração com diversos profissionais e organizações, como assistentes sociais, psicólogos, profissionais de saúde e grupos comunitários. A habilidade de trabalhar em equipe, compartilhar informações e coordenar esforços é essencial para fornecer um suporte abrangente.

12. 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 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 a pessoas em situação de rua e podem ser desenvolvidas por meio de treinamentos, experiências práticas e trabalho colaborativo com profissionais experientes na área do atendimento às pessoas em situação de rua.. 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.

# 7.

## **NO PRIMEIRO CONTATO, COMO DEVE SER O ACOLHIMENTO A PESSOAS EM SITUAÇÃO DE RUA ?**

---

**N**o primeiro contato com uma pessoa em situação de rua, é necessário que o acolhimento seja feito de maneira sensível e empática. Aqui estão algumas diretrizes básicas para o acolhimento inicial:

1. Abordagem respeitosa: ao se aproximar de uma pessoa em situação de rua, é essencial agir com respeito e consideração. Trate a pessoa com cortesia, evite estereótipos e seja sensível às suas necessidades individuais.

2. Escuta ativa: demonstre interesse genuíno, ouvindo atentamente o que a pessoa tem a dizer. Permita que ela compartilhe suas experiências, preocupações e necessidades. Isso ajuda a estabelecer uma conexão de confiança e permite entender melhor a situação da pessoa.

3. Empatia e compaixão: mostre empatia e compaixão ao reconhecer as dificuldades enfrentadas pela pessoa em situação de rua. Isso pode ser expresso por meio de palavras amigáveis, linguagem corporal acolhedora e demonstração de preocupação genuína.

4. Não julgamento: evite fazer julgamentos ou culpar a pessoa pela sua situação de rua. É preciso lembrar que cada história é única e complexa e que existem diversos fatores que podem levar alguém a estar nessa condição.

5. Oferecer ajuda e recursos: se possível, forneça informações sobre os serviços e recursos disponíveis, como abrigos, alimentação, assistência médica, programas de apoio e outros recursos da comunidade. Orientações sobre onde buscar ajuda podem ser valiosas para a pessoa.

6. Priorizar a segurança: ao acolher uma pessoa em situação de rua, é essencial considerar a segurança dela e também a sua própria. Tome precauções para garantir um ambiente seguro e confiável para ambos.

7. Encaminhamento adequado: se necessário, e se tiver conhecimento dos serviços disponíveis, encaminhe a pessoa para organizações ou profissionais especializados que possam fornecer o suporte conveniente. Isso pode incluir assistentes sociais, abrigos, clínicas de saúde, programas de reabilitação e outras instituições de apoio.

Cada encontro é único, e é importante adaptar o acolhimento às necessidades individuais de cada pessoa em situação de rua. O objetivo principal é transmitir respeito,

dignidade e compreensão, além de oferecer suporte e conexões para ajudar a pessoa a buscar soluções e caminhos para a saída da situação de rua.

# 8.

## QUAIS OS DESAFIOS QUE PODEM OCORRER DURANTE O ATENDIMENTO ?

---

**D**urante o atendimento às pessoas em situação de rua, é possível encontrar diversos desafios, podendo-se destacar como mais comuns:

1. Falta de confiança: devido a experiências de abandono, discriminação e estigmatização, as pessoas em situação de rua podem ter dificuldade em confiar nos profissionais de ajuda. Construir confiança requer tempo, paciência e consistência no suporte oferecido.

2. Resistência à ajuda: algumas pessoas em situação de rua podem resistir ou recusar ajuda devido a experiências passadas negativas, traumas, questões de saúde mental ou outros fatores. Buscar soluções requer uma abordagem delicada e respeitosa, sempre aceitando a escolha e decisão da pessoa atendida.

3. Complexidade das necessidades: pessoas em situação de rua frequentemente têm necessidades complexas e interconectadas, que vão além da falta de moradia. Problemas de saúde mental, dependência química,

falta de habilidades profissionais, falta de documentação e outros fatores podem tornar o processo de atendimento desafiador.

4. Recursos limitados: a disponibilidade de recursos adequados, como abrigos, serviços de saúde, assistência social e oportunidades de emprego, pode ser limitada. A falta de recursos suficientes pode dificultar a prestação de um atendimento completo e abrangente.

5. Cooperação interinstitucional: o atendimento às pessoas em situação de rua geralmente requer a colaboração de diferentes instituições e agências governamentais, como assistência social, saúde, habitação e segurança pública. A coordenação efetiva e a superação de desafios burocráticos e hierárquicos podem ser complexas, mas são essenciais para fornecer um atendimento abrangente.

6. Crises imediatas: pessoas em situação de rua podem enfrentar crises imediatas, como problemas de saúde agudos, violência ou necessidade urgente de abrigo. Lidar com essas situações requer a capacidade de resposta rápida e a disponibilidade de recursos de emergência.

7. Acompanhamento e continuidade do atendimento: garantir a continuidade do atendimento pode ser um desafio. A falta de moradia estável e a mobilidade das pessoas em situação de rua dificultam a manutenção do contato e a continuidade do suporte.

Lidar com esses desafios exige uma abordagem flexível, colaborativa e centrada na pessoa. É importante buscar soluções adaptadas às necessidades individuais, fornecer apoio contínuo e trabalhar em parceria com outras organizações e profissionais para superar as dificuldades encontradas no processo de atendimento.

# 9.

## QUAIS OS LIMITES DE ATUAÇÃO NO ATENDIMENTO DE PESSOAS EM SITUAÇÃO DE RUA ?

---

O limite de atuação no atendimento às pessoas em situação de rua pode variar de acordo com vários fatores, como recursos disponíveis, capacidades institucionais e regulamentações locais. É importante ter em mente que o atendimento a pessoas em situação de rua é complexo e multifacetado, e não existe uma solução única para todos os casos.

No entanto, existem alguns pontos a serem considerados ao definir os limites de atuação:

1. Competências e capacidades: é importante identificar as competências e capacidades da equipe ou profissional envolvido no atendimento. Certas situações ou necessidades específicas podem exigir conhecimentos especializados que possam estar além das habilidades ou experiência daqueles já inseridos.

2. Recursos disponíveis: inclui a análise de recursos financeiros, materiais, humanos e institucionais. É obrigatório avaliar se os recursos disponíveis são suficientes para atender às necessidades identificadas e se é possível encaminhar a pessoa para serviços e instituições mais apropriados, quando necessário.

3. Limites éticos e legais: é essencial operar dentro dos limites éticos e legais do atendimento. Isso envolve respeitar a privacidade, confidencialidade, consentimento informado e os direitos humanos das pessoas em situação de rua.

4. Abordagem colaborativa: o atendimento às pessoas em situação de rua muitas vezes requer uma abordagem colaborativa, envolvendo diferentes profissionais, organizações e agências governamentais. É importante identificar e envolver as partes interessadas relevantes para fornecer um suporte abrangente e integrado.

É essencial reconhecer que o atendimento às pessoas em situação de rua é um processo contínuo e que a definição dos limites pode ser desafiadora. Porém, é importante buscar soluções adequadas dentro dos recursos e capacidades disponíveis, trabalhando em conjunto com outras instituições e profissionais para oferecer um atendimento mais eficaz e holístico.

# 10.

## QUAIS AS RECOMENDAÇÕES FUNDAMENTAIS PARA AS PESSOAS QUE ATENDEM PESSOAS EM SITUAÇÃO DE RUA ?

---

1. Aborde a pessoa com respeito e empatia: ao se aproximar de uma pessoa em situação de rua, é importante abordá-la com respeito e empatia, valorizando sua história e experiências enquanto indivíduos dignos.

2. Ouça atentamente: dedique tempo para ouvir as histórias, necessidades e preocupações das pessoas em situação de rua, dando-lhes oportunidade de se expressar e encontrar apoio emocional.

3. Ofereça assistência prática: além de ouvir, ofereça ajuda prática, como fornecer informações sobre abrigos, serviços de assistência social, alimentação e cuidados médicos. Se possível, disponibilize recursos ou faça o encaminhamento para organizações que possam ajudar.

4. Respeite a autonomia: é fundamental respeitar a autonomia das pessoas em situação de rua. Peça permissão antes de ajudar e respeite suas escolhas e decisões. Lembre-se de que cada pessoa tem sua própria história e vivências.

5. Esteja ciente dos recursos disponíveis: informe-se sobre os recursos disponíveis em sua comunidade para pessoas em situação de rua, como abrigos, centros de assistência social, programas de emprego e serviços de saúde. Isso ajudará a encaminhar as pessoas para a ajuda adequada.

6. Trate questões de saúde mental com cuidado: muitas pessoas em situação de rua enfrentam problemas de saúde mental. Esteja atento a isso e, se possível, forneça informações sobre serviços de saúde mental ou providencie encaminhamento para profissionais da área.

7. Colabore com organizações e serviços locais: procure colaborar com organizações e serviços locais que prestam assistência a pessoas em situação de rua. Eles têm experiência no campo e podem fornecer treinamento adicional sobre como lidar com essas situações.

8. Mantenha a segurança em mente: ao prestar ajuda, tome cuidado para não se colocar, ou à pessoa em situação de rua, em risco. Utilize recursos e suporte de profissionais treinados, se necessário.

9. Trate cada pessoa com dignidade: lembre-se de que cada pessoa em situação de rua é única e merece ser tratada com dignidade. Evite estereótipos ou tratamentos discriminatórios. Valorize a individualidade e a importância de cada vida.

10. Promova conscientização e combata o estigma: procure combater o estigma associado às pessoas em situação de rua através da conscientização pública e da promoção da empatia. Eduque-se e compartilhe informações sobre os desafios que enfrentam, incentivando uma sociedade mais inclusiva e solidária.

**ESPERAMOS QUE ESSAS RECOMENDAÇÕES AJUDEM VOCÊ A FORNECER UM ATENDIMENTO SENSÍVEL E EFETIVO ÀS PESSOAS EM SITUAÇÃO DE RUA. SUGESTÕES DE APRIMORAMENTO DESTES MANUAIS PODEM SER REMETIDAS PARA O SEGUINTE E-MAIL: JORGE.FERNANDES@TRT1.JUS.BR**

# REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

---

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-por-temas/populacao-em-situacao-de-rua/publicacoes/relat\\_pop\\_rua\\_digital.pdf](https://www.gov.br/mdh/pt-br/navegue-por-temas/populacao-em-situacao-de-rua/publicacoes/relat_pop_rua_digital.pdf). Acesso em: 19 set. 2023.

CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA. Resolução nº 425, de 8 de outubro de 2021. Institui, no âmbito do Poder Judiciário, a Política Nacional Judicial de Atenção a Pessoas em Situação de Rua e suas interseccionalidades. **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.

POPULAÇÃO em situação de rua supera 281,4 mil pessoas no Brasil. Disponível em: <https://www.ipea.gov.br/portal/categorias/45-todas-as-noticias/noticias/13457-populacao-em-situacao-de-rua-supera-281-4-mil-pessoas-no-brasil>. Acesso em: 19 set. 2023.

# COLABORARAM COM A REALIZAÇÃO DESTE MANUAL:

---

Jorge Luiz Fernandes da Silva – TRT/RJ - Coordenador

Alexandre Lopes de Lima – TRT/RJ – Projeto Gráfico

Denilson Mariano de Brito – TRE-TO

Edilza Wanderleia da Silva Queiroz – TRT/RJ

Felipe Barbosa Adoni – TRT/ RJ

Junia Paula Fernandes de Oliveira – TRT/MG

Lorena Moroni Girão Barroso – TRT/RJ

Mariana Costa de Miranda – TRT/RJ

Patrícia Rosa Tavarone – TRT/RJ

Viviane Angeito de Oliveira Viana Porto – TRT/RJ