CADERNO METODOLÓGICO

CIDADANIA POPRUA

1ª EDIÇÃO
BRASÍLIA - 2026



NDH PUCPR
Núcleo de Direitos Humanos

Clínica de Direitos Humanos Luiz Gama

Movimento Nacional População em Situação de Rua

CIAMP RUA NACIONAL

PAR Pontos de Apoio da Rua

CAIS

Plano Nacional Ruas Visíveis

FIOCRUZ

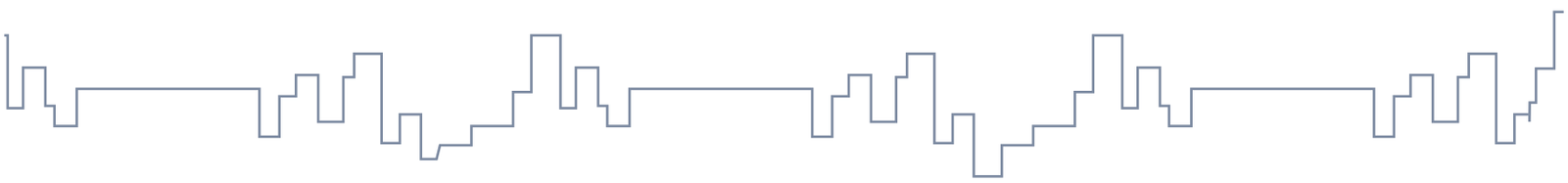
SUS 35 ANOS

MINISTÉRIO DA SAÚDE

MINISTÉRIO DA JUSTIÇA E SEGURANÇA PÚBLICA

MINISTÉRIO DOS DIREITOS HUMANOS E DA CIDADANIA

GOVERNO DO BRASIL
DO LADO DO POVO BRASILEIRO



CADERNO METODOLÓGICO

CIDADANIA POPRUA

1ª EDIÇÃO
BRASÍLIA - 2026

Presidência

Luiz Inácio Lula da Silva
Presidente da República Federativa do Brasil

Ministério dos Direitos Humanos e da Cidadania

Janine Mello dos Santos
Ministra dos Direitos Humanos e da Cidadania

Tassiana Carvalho
Secretária Nacional de Promoção e Defesa dos Direitos Humanos

Maria Luiza Burgareli Laia Gama
Diretora de Promoção dos Direitos da População em Situação de Rua

Cleyton Luiz da Silva Rosa
Coordenador-Geral de Políticas para os Direitos da População em Situação de Rua

Anderson Lopes Miranda
Coordenador-Geral do Comitê Intersetorial de Acompanhamento e Monitoramento da Política Nacional para a População em Situação de Rua (CIAMP-Rua Nacional)

Ministério da Justiça e Segurança Pública

Wellington César Lima e Silva
Ministro da Justiça e Segurança Pública

Marta Rodriguez de Assis Machado
Secretária Nacional de Políticas sobre Drogas e Gestão de Ativos

Leonardo Penafiel Pinho
Diretor de Respostas Integradas para o Uso Problemático de Álcool e Outras Drogas

Raphael Calazans de Souza
Coordenador Geral de Respostas Integradas

Coordenação da publicação
Cleyton Luiz da Silva Rosa
Gustavo Correa Matta
Marcelo Pedra Martins Machado
Maria Luiza Burgareli Laia Gama

Autores
Albert Milles de Souza
André Wagner Carvalho de Oliveira
Bianca Costa Campos
Cleyton Luiz da Silva Rosa
Danilo Pinheiro Avila
Fábio Santos de Andrade
Flávia Marques Gonçalves Elias
Giovanna Olinda dos Santos Bernadino
Guioberto Junio Caetano de Carvalho
Gustavo Correa Matta
Joselia de Souza Trindade
Laura Brasil de Araújo
Leonardo Penafiel Pinho
Leticia Souto Pantoja
Lorena Lopes de Moraes
Luciana Santos Ferreira da Silva
Marcelo Pedra Martins Machado
Maria Angélica de Castro Comis
Maria Cecília Souza Almeida
Maria Fabiana Damásio Passos
Maria Luiza Burgareli Laia Gama
Mariana de Sousa Caires
Mayara Cristina Silva de Araújo
Raphael Calazans de Souza
Raquel Rodrigues da Silva Barbosa
Regiane Rocha Gomes
Sofia Oliveira Lopes Cançado
Stella Gomes Alves dos Santos
Thalissa de Souza Lima
Vítor Lúcio Ferraz de Araújo
Wladimir Silva Valladares

Revisão Geral
Cleyton Luiz da Silva Rosa
Fábio Santos de Andrade
Letícia Souto Pantoja
Mariana de Sousa Caires
Thalissa de Souza Lima
Wladimir Silva Valladares

Chefe da Assessoria Especial de Comunicação
Marcia Maria da Cruz

Coordenação-Geral de Comunicação Social
Raul Lansky de Oliveira

Coordenação de Design e Audiovisual
Washington Silva

Projeto gráfico e diagramação
Pedro Vieira

Revisão
Ângela Oliveira

MINISTÉRIO DOS DIREITOS HUMANOS E DA CIDADANIA
Esplanada dos Ministérios, Bloco A
70.054-906 – Brasília/DF
www.gov.br/mdh

© Abril/2026 - Ministério dos Direitos Humanos e da Cidadania

C122m

Caderno Metodológico do Cidadania PopRua: Cidadania PopRua/ Ministério dos Direitos Humanos e Cidadania - Brasília: Ministério dos Direitos Humanos e Cidadania, 2026.

84 p. : color.
ISBN : 978-65-88137-85-7

1. População em Situação de Rua. 2. Programa Pontos de Apoio à População em Situação de Rua. 3. Políticas Públicas. I. Brasil. Ministério dos Direitos Humanos e Cidadania. II. Título.

CDD 362.5

Sumário

APRESENTAÇÃO 6

ABERTURA 7

APRESENTAÇÃO DA DDPR, CGDPR E CIAMP-RUA 10

APRESENTAÇÃO DA DRIAD/SENAD/MJSP 12

TABELAS 16

SIGLAS 17

FIGURA 17

1. PROGRAMA PONTOS DE APOIO À POPULAÇÃO EM SITUAÇÃO DE RUA 18

- 1.1. Princípios e diretrizes em direitos humanos 18
- 1.2. O que é o Cidadania PopRua? 21
- 1.3. Objetivos 22
- 1.4. Público do Cidadania PopRua 23
- 1.5. O Processo de trabalho do Cidadania PopRua 23

2. CONCEITOS OPERACIONAIS DO CIDADANIA POPRUA 53

- 2.1. Escuta qualificada 53
- 2.2. Acolhimento 55
- 2.3. Prevenção ampliada e Redução de Danos 56
- 2.4. Educação e direitos humanos 58
- 2.5. Pensamento crítico: os conceitos de equidade e interseccionalidade 61
- 2.6. Território e territorialização 63
- 2.7. Mediação de conflitos 65
- 2.8. Intersetorialidade 67
- 2.9. Campo e núcleo 68
- 2.10. Matriciamento/trabalho colaborativo 70
- 2.11. Monitoramento e avaliação 72

REFERÊNCIAS 76

APRESENTAÇÃO

Este documento é o *Caderno Metodológico do Cidadania PopRua,* contendo um conjunto de tópicos, subtópicos e temas que contribuem para qualificar o trabalho dos agentes de direitos humanos do Cidadania PopRua.

O Cader Metodológico foi elaborado para orientar o trabalho das equipes que atuam no Cidadania PopRua, uma política pública criada para garantir direitos, promover o cuidado e fortalecer a cidadania da população em situação de rua em todo o território nacional.

O Cidadania PopRua é uma iniciativa interministerial coordenada pelo Ministério dos Direitos Humanos e da Cidadania (MDHC), por meio da Secretaria Nacional de Promoção e Defesa dos Direitos Humanos (SNPDH), em conjunto com o Ministério da Justiça e Segurança Pública (MJSP) através de sua Secretaria Nacional de Políticas sobre Drogas e Gestão de Ativos (SENAD), reunindo e fortalecendo ações federais já existentes voltadas à garantia de direitos dessa população.

Essa política pública integra, de forma articulada, as ações do Programa Pontos de Apoio à População em Situação de Rua (PAR), desenvolvido pelo MDHC, e os Centros de Acesso a Direitos e Inclusão Social na Política sobre Drogas (CAIS), iniciativa do MJSP. Essa integração representa um avanço na organização da atuação da administração pública federal, ao conectar estratégias de cuidado, acolhimento e inclusão social já desenvolvidas, ampliando sua capacidade de resposta e sua presença nos territórios.

Ao reunir essas iniciativas, o Cidadania PopRua afirma o compromisso do Estado brasileiro com a dignidade humana e com a construção de respostas públicas integradas, contínuas e territorializadas. Essa política parte do reconhecimento de que a população em situação de rua é sujeito de direitos e de que cabe ao poder público garantir condições concretas de cuidado, proteção e acesso à rede de serviços.

Nesse contexto, o trabalho das equipes é parte fundamental desse compromisso. É por meio da presença cotidiana, da escuta, do respeito e da qualidade do atendimento que essa política pública se concretiza e que o Estado se faz presente de forma ética, responsável e comprometida com a dignidade de cada pessoa atendida.

Este caderno é um instrumento de apoio a essa atuação. Seu objetivo é orientar as práticas, fortalecer os princípios que organizam o trabalho e contribuir para que o Cidadania PopRua se consolide, em cada território, como um espaço público de acolhimento, cuidado e garantia de direitos.



ABERTURA

Desde o seu primeiro mandato, o presidente Luiz Inácio Lula da Silva coloca a centralidade da retirada da população da situação de risco social para superar as desigualdades sociais estruturantes que assolam nosso país. A Política Nacional para a População em Situação de Rua, aprovada em 2009, no segundo mandato do presidente Lula, foi fruto de intensa discussão em nível nacional com os movimentos sociais e gestores públicos, reconhecendo o diálogo permanente com a sociedade civil como condição para a formulação de políticas públicas mais democráticas, efetivas e alinhadas às realidades sociais.

Não por acaso, o contexto que antecedeu a publicação do Decreto nº 7.053, de 23 de dezembro de 2009, provocou o olhar direto do poder público, deixando latente, na sociedade brasileira, a necessidade de elaboração de políticas específicas para a população em situação de rua. O trágico episódio da chacina de sete pessoas em situação de rua nas escadarias da Igreja da Sé, ocorrido entre as madrugadas dos dias 19 e 22 de agosto de 2004, no marco zero da cidade de São Paulo, seguido de diversos outros episódios semelhantes em diferentes pontos do país, levou às mobilizações que, em 2005, consolidaram a criação do Movimento Nacional da População em Situação de Rua (MNPR), um espaço pioneiro para atuação social da população em situação de rua pela garantia dos seus direitos.

Desse contexto de ampla mobilização, culminou a confluência de diversos atores e iniciativas que consolidaram um espaço de articulação e representação, levando ao marco legal da promoção dos direitos dessa população: o Decreto no 7.053/2009, que institui a Política Nacional para a População em Situação de Rua. A construção da Política Nacional expressa esse compromisso ao incorporar as demandas, experiências e proposições dos movimentos sociais, que tiveram papel fundamental na incidência política e na afirmação dessa população como sujeito de direitos.

Nesse sentido, a instituição da Política Nacional não pode ser compreendida dissociada desse acúmulo histórico de lutas, que reafirma a centralidade da organização coletiva e do controle social na consolidação de políticas públicas comprometidas com a dignidade e a cidadania da população em situação de rua.

Porém, falar de políticas voltadas a esse público em nosso país exige um olhar que remonte a um passado ainda mais distante. Da perspectiva nacional, a situação de rua se caracteriza enquanto um problema social, histórico e estruturado a partir de múltiplas vertentes geradas na trama das relações histórico-sociais. Aqui destaca-se o racismo estrutural como uma das principais ferramentas de determinação dos lugares sociais e econômicos aos quais as pessoas, a partir do seu pertencimento racial, estão destinadas a ocupar. Após a abolição do regime escravista no Brasil em 1888, a população que até então era compreendida como propriedade de seus senhores e senhoras foi liberta, sem o acesso a qualquer meio para continuidade de suas vidas em liberdade.

Nesse período, a construção dos guetos passa a se tornar uma realidade frequente no Brasil, assim como o uso das ruas como espaço de permanência, dada a impossibilidade de posse de terras decorrente de fatores sociais e econômicos, bem como a ausência de alternativas de moradia própria que não dependessem da manutenção do trabalho para os fazendeiros como troca.

Destaca-se que, nesse cenário, desde o início do período abolicionista, conforme a população negra ia garantindo a "liberdade" a partir das legislações vigentes, a situação de rua já era enquadrada e compreendida como crime por meio do termo "vadiagem", definição que atribui a responsabilidade sobre a realidade vivida ao indivíduo afetado pelas estruturas sociais por se encontrar em tal situação. Como referência, o Código Criminal do Império, de 1830, previa punição de prisão com trabalho forçado para pessoas compreendidas como

"mendigos", origem do termo que, até a atualidade, é usado de forma pejorativa para se referir à população em situação de rua. Já no Código Penal de 1890, compreendia-se como criminoso aquele que, conforme art. 399, deixasse de exercitar profissão, ofício ou qualquer mister em que ganhasse a vida, não possuindo meios de subsistência e domicílio certo em que habitasse. Ainda na atualidade, a partir da Lei das Contravenções Penais (Decreto-Lei no 3.688/1941) presume-se como pessoa perigosa, conforme art.14, o condenado por vadiagem ou mendicância.

Estamos diante, portanto, de uma realidade que não pode ser reduzida à simples falta de teto. Trata-se da manifestação contemporânea de desigualdades estruturais que atravessam gerações e exigem respostas igualmente estruturais, sem respostas triviais. Comprometido com a implementação da Agenda 2030 e dos Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS). o Brasil avançou ao instituir a ODS 18 — Igualdade Racial, incorporando ao plano nacional uma dimensão específica de enfrentamento das desigualdades raciais. Entre suas metas, está a de assegurar moradias dignas, adequadas, seguras e sustentáveis aos povos indígenas e afrodescendentes, incluindo comunidades tradicionais, territórios remanescentes de quilombos, favelas e comunidades urbanas, com garantia de equipamentos e serviços públicos de qualidade, com especial atenção à população em situação de rua. Esses marcos legais contribuem para a compreensão social atrelada à população em situação de rua por boa parte da sociedade até a atualidade, o que certamente interfere nos processos de sensibilização não apenas entre os indivíduos, mas também entre diversas representações do Estado, que são necessários para a consolidação de ações permanentes e efetivas que combatam a situação de rua como um problema histórico, social e econômico, e não como escolha ou responsabilidade única do indivíduo que a vivencia.

Ao longo das duas últimas décadas, movido pelo deslocamento do centro do poder para um projeto de desenvolvimento nacional socialmente responsável e economicamente inclusivo, construímos projetos de transformações sociais e geramos numerosas tecnologias de proteção social, tais como programas de transferência de renda condicionada, como o Bolsa Família; mecanismos de participação e controle social, como os conselhos de segurança alimentar (Consea); ampliação e consolidação da rede de saúde do Sistema Único de Saúde (SUS) e a implementação do Serviço de Atendimento Móvel de Urgência (SAMU); ampliação e democratização do acesso a universidades e programas de dignidade no campo, como o Luz para Todos; investimentos em infraestrutura, como o Programa de Aceleração do Crescimento (PAC); marcos legais como o de combate à violência contra as mulheres, financiamento da educação e valorização do salário mínimo.

Essas, entre tantas outras medidas, como a retirada do Brasil do Mapa da Fome por mais de uma vez, constituem avanços significativos na busca pela construção de um país mais solidário, socialmente justo e plural. No entanto, destacamos que, se avançamos em diversas áreas, a sociedade brasileira ainda se vê diante do grande desafio de garantir o acesso à dignidade humana e o respeito a essa parcela de brasileiras e brasileiros — jovens, crianças, adultos e pessoas idosas — que ocupam as ruas em razão da mazela econômica, da desestruturação pessoal ou coletiva, de doenças, vícios ou desalentos. Eles nos convocam a buscar medidas que, como afirmamos, devem ir para além da reparação.

Nesse contexto, o Cidadania PopRua fundamenta-se na necessidade de uma resposta rápida e efetiva do Estado brasileiro diante da crise humanitária que atinge a população em situação de rua, intensificada desde a pandemia, e também pela decisão do Supremo Tribunal Federal, no âmbito da ADPF nº 976, que reconhece a omissão estrutural dos entes federativos na garantia de direitos fundamentais dessa população, tais como moradia, alimentação, saúde, acesso à água e saneamento, trabalho, educação e documentação civil, além de vedar a remoção forçada e a retirada de seus pertences. O programa tem sua atuação ligada à promoção da garantia de direitos, inserindo-se no território como um equipamento de portas abertas, orientado pela premissa do atendimento em direitos humanos, orientação jurídico-social e ampliação do acesso a serviços, configurando-se como um instrumento de fortalecimento da cidadania e promoção da dignidade humana.

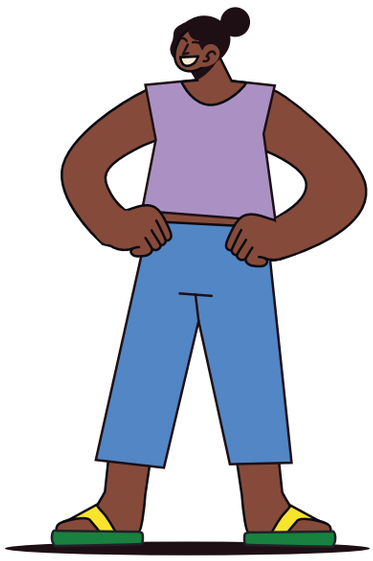
A instituição de uma rede de serviços para atendimento dessa população em todas as regiões do Brasil reconhece que o atendimento às necessidades básicas está diretamente relacionado à promoção da dignidade e à construção de trajetórias de cidadania para as pessoas em situação de rua. Ela opera como um modelo inovador e estruturante de atendimento à população em situação de rua, articulando proteção social, redução de danos sociais e à saúde e promoção de direitos humanos. Orienta-se pela garantia de direitos, isenção de condicionalidades ou práticas punitivas, compreendendo o acesso aos serviços básicos como ponto de partida para o fortalecimento de vínculos institucionais e a ampliação do acesso a direitos. Sua atuação fortalece a presença do Estado nos territórios, garantindo atendimento qualificado, interdisciplinar e intersetorial à população em situação de rua, promovendo articulação com a rede de serviços públicos e políticas setoriais.

O Cidadania PopRua nasce, assim, como expressão concreta de um país que se recusa a naturalizar a exclusão e a invisibilidade. Ao se fazer presente nos territórios, de portas abertas, promove mais do que o acesso a serviços básicos: reconstrói vínculos, restabelece pertencimentos e devolve a cidadania àqueles que historicamente foram privados dela. É nessa perspectiva que sua implementação se projeta como um passo decisivo na construção de uma sociedade mais justa, solidária e inclusiva, na qual nenhuma pessoa seja reduzida à condição de invisibilidade e onde o direito de existir com dignidade seja, de fato, assegurado a todas e todos.

Janine Mello dos Santos
Ministra dos Direitos Humanos e da Cidadania

Wellington César Lima e Silva
Ministro da Justiça e Segurança Pública

Maria Fabiana Damásio Passos
Diretora da Fiocruz Brasília



APRESENTAÇÃO DA DDPR, CGDPR E CIAMP-RUA

A Diretoria de Promoção dos Direitos da População em Situação de Rua (DDPR) compõe a estrutura da Secretaria Nacional de Promoção e Defesa dos Direitos Humanos (SNDH), no âmbito do Ministério dos Direitos Humanos e da Cidadania (MDHC). Ela representa um marco institucional na consolidação da política pública voltada à promoção e defesa dos direitos da população em situação de rua no Brasil.

Sua criação, no início de 2023, é resultado de um percurso histórico, normativo e político construído ao longo de mais de uma década, profundamente vinculado à instituição da Política Nacional para a População em Situação de Rua. Essa estrutura normativa foi estabelecida pelo Decreto nº 7.053, de 23 de dezembro de 2009, resultante da articulação e da luta do movimento social e do conjunto da sociedade civil. Ao reconhecer a população em situação de rua como sujeito de direitos e afirmar a necessidade de respostas intersetoriais, descentralizadas e articuladas, esse marco normativo inaugurou um campo institucional orientado pela promoção da dignidade humana, pelo acesso a direitos e pela construção de políticas públicas estruturadas e integradas.

Nesse contexto, a DDPR se estrutura como a instância responsável por formular, coordenar e propor planos, programas e projetos voltados à implementação e ao fortalecimento da Política Nacional para a População em Situação de Rua (PNPSR). Sua atuação tem como eixo central a articulação intersetorial no âmbito do Governo Federal, com a finalidade de promover a integração entre diferentes ministérios, políticas setoriais e entes federativos, objetivando assegurar respostas públicas contínuas, qualificadas e alinhadas aos princípios dos direitos humanos.

Como parte de sua estrutura organizacional, a Diretoria conta com a Coordenação-Geral de Políticas para os Direitos da População em Situação de Rua, unidade técnica que exerce papel central na formulação, articulação, monitoramento e avaliação das políticas públicas voltadas à garantia dos direitos humanos dessa população. A Coordenação-Geral atua no desenvolvimento de estratégias, na construção de instrumentos de gestão, no acompanhamento da implementação das ações e na promoção da articulação institucional necessária à efetivação das políticas, contribuindo para assegurar sua coerência, continuidade e efetividade no âmbito federal.

A Diretoria mantém, ainda, relação orgânica com o Comitê Intersetorial de Acompanhamento e Monitoramento da Política Nacional para a População em Situação de Rua (CIAMP-Rua). O comitê é uma instância colegiada criada pelo Decreto nº 7.053, de 23 de dezembro de 2009, como parte da estrutura de implementação da Política Nacional para a População em Situação de Rua. Sua criação representou um avanço institucional ao estabelecer um espaço permanente de articulação entre o poder público e a sociedade civil, com o objetivo de acompanhar, monitorar e propor ações voltadas à garantia dos direitos dessa população.

O CIAMP-Rua é composto por representantes de diferentes órgãos governamentais e por representantes de movimentos sociais e organizações da sociedade civil, assegurando a participação direta da população em situação de rua na formulação e no acompanhamento das políticas públicas que lhes dizem respeito. Entre suas atribuições estão a proposição de diretrizes, o acompanhamento da implementação da política nacional, a promoção da articulação intersetorial e o fortalecimento do controle social.

A instituição do CIAMP-Rua foi um importante reconhecimento da importância da participação social e da transversalidade das políticas para a população em situação de rua. Assim, a efetivação e o acesso aos direitos para essa população se dão através da atuação coordenada entre diferentes setores como elementos fundamentais para a efetivação de políticas públicas comprometidas com a promoção, a proteção e a defesa dos direitos da população em situação de rua.

Nesse sentido, a interlocução contínua entre a Diretoria e o Comitê fortalece a construção coletiva das políticas públicas e assegura a sua vinculação com as demandas e realidades vividas nos territórios.

No desenvolvimento de suas atribuições, a DDPR coordena e impulsiona iniciativas estruturantes voltadas à garantia de direitos, como o Plano Nacional Ruas Visíveis e o próprio Cidadania PopRua, que expressam o compromisso do Estado brasileiro com a construção de respostas públicas integradas, territorializadas e orientadas pela promoção da dignidade humana.

Embora recente em sua formalização, a criação da DDPR representa a consolidação de uma agenda construída historicamente a partir das lutas dos movimentos sociais, da participação social institucionalizada e do reconhecimento, pela administração federal, da centralidade dessa pauta no campo dos direitos humanos. Sua estrutura organizacional, composta por instâncias de formulação, coordenação e monitoramento, reafirma o compromisso com a construção de políticas públicas específicas, permanentes e articuladas, voltadas à promoção, proteção e defesa dos direitos da população em situação de rua no Brasil.



APRESENTAÇÃO DA DRIAD/SENAD/MJSP

A Diretoria de Respostas Integradas para o Uso Problemático de Álcool e Outras Drogas (DRIAD) da Secretaria Nacional de Políticas sobre Drogas e Gestão de Ativos (SENAD) é uma estrutura vinculada ao MJSP criada a partir do Decreto nº 12.780, de 18 de dezembro de 2025. O escopo de atuação da DRIAD perpassa: o estabelecimento de mecanismos de coordenação intersetorial, incluídos os setores de saúde e de assistência social, para a atenção integral às pessoas usuárias de álcool e outras drogas, em articulação com os entes federativos; a disseminação de protocolos de atuação coordenada para as ações de atenção às pessoas usuárias de álcool e outras drogas, elaboração, implementação, monitoramento e avaliação de programas de atenção às pessoas usuárias de álcool e outras drogas; a elaboração e estabelecimento de parcerias com os órgãos e as entidades da administração pública e com entes federativos para a organização e a expansão da rede de atenção às pessoas que fazem uso de substâncias psicoativas; a coordenação de ações de atenção integradas ao Sistema de Justiça, para o encaminhamento de pessoas processadas aos sistemas de saúde e de assistência social; e a realização de ações de sensibilização e de capacitação para os órgãos do sistema de segurança pública sobre o uso problemático de álcool e outras drogas, em parceria com os órgãos federais competentes.

O seu principal eixo de atuação se baseia na articulação de ações de redução de riscos e danos sociais e mitigação de agravos à saúde, pautado na garantia de direitos e na dignidade humana de pessoas que possuam demandas relacionadas ao uso de álcool e outras drogas, integrando as políticas públicas com o Sistema Nacional de Políticas sobre Drogas (SISNAD). No escopo das políticas da DRIAD, encontram-se os CAIS e sua implementação, monitoramento e avaliação em todo o território nacional e o acompanhamento das atividades do Conselho Nacional de Política sobre Drogas (CONAD), instituído pelo Decreto nº 11.480, de 6 de abril de 2023.

Os Centros de Acesso a Direitos e Inclusão Social na Política sobre Drogas (CAIS) formam a Rede Nacional CAIS, instituída pelo Ministério da Justiça e Segurança Pública (MJSP), por meio da Secretaria Nacional de Políticas sobre Drogas e Gestão de Ativos (SENAD). Trata-se de equipamentos públicos dedicados à promoção de direitos, prevenção ampliada e reinserção social de pessoas que fazem uso de álcool e outras drogas, especialmente aquelas em contextos de violência, situações de vulnerabilidade social e barreiras ao acesso a direitos.

Os CAIS atuam no âmbito do Sistema Nacional de Políticas Públicas sobre Drogas (SISNAD) e do Sistema Único de Segurança Pública (SUSP), integrando redes intersetoriais como as políticas públicas de Direitos Humanos (MDHC), as estratégias de extensão universitária, , Sistema Único de Assistência Social (SUAS) e SUS.

Implementados de forma interministerial e por parcerias com entes federativos, municípios, universidades e sociedade civil, os centros oferecem atendimento técnico interdisciplinar, escuta qualificada, redução de danos, articulação territorial e produção de dados para monitoramento e desenvolvimento de políticas públicas. Seu principal foco é mitigar riscos associados ao uso de substâncias e contextos de violência, promovendo autonomia, inclusão e fortalecimento de vínculos sociais, sem acolhimento institucional.

Os CAIS foram concebidos para cumprir a decisão da ADPF nº 976 e o estabelecido no Plano Nacional Ruas Visíveis (PNRV), bem como a decisão do Recurso Extraordinário (RE) 635.659 do Supremo Tribunal Federal (STF), que descriminalizou o porte pessoal de até 40 g de cannabis ou seis plantas fêmeas.

Os CAIS se orientam por princípios que colocam no centro a dignidade humana e a garantia de direitos fundamentais. Nesse sentido, adotam a centralidade da pessoa, com atendimento voltado às demandas de indivíduos que fazem uso de drogas e vivenciam situações de violência, aliado à defesa da cidadania e da dignidade, assegurando direitos civis,

políticos, sociais e culturais e enfrentando estigmas. Fundamentam-se, ainda, no respeito à liberdade, à autonomia e à voluntariedade, garantindo escolhas livres de coerção, bem como na promoção de direitos por meio do acesso igualitário a serviços públicos e da redução de barreiras institucionais.

Esses centros também se estruturam a partir da articulação territorial, intersetorial e transversal, integrando políticas de direitos humanos, segurança pública, saúde e assistência social, além de promoverem a democratização do acesso, com espaços inclusivos e não hierarquizados. Soma-se a isso o respeito à diversidade cultural e a integração entre conhecimentos tradicionais e científicos, de modo a assegurar abordagens sensíveis às especificidades de diferentes populações. Tais princípios sustentam a construção de ambientes humanizados, sigilosos e livres de símbolos de autoridade, religião ou orientação política, operando com equipes multidisciplinares compostas por coordenação, supervisão institucional e profissionais das áreas de serviço social, psicologia, direito, educação jurídica, redução de danos e apoio administrativo.

A Rede Nacional CAIS atende pessoas impactadas por contextos de violência, violações de direitos humanos e uso de drogas, com ênfase em grupos em situação de maior vulnerabilidade, como população em situação de rua, povos indígenas, originários e comunidades tradicionais, população negra e periférica, pessoas com deficiência, mulheres em situação de violência, população LGBTQIAPN+, além de familiares dos usuários atendidos e cidadãos que buscam orientação sobre álcool e outras drogas.

Nesse contexto, os CAIS atuam na facilitação do acesso a direitos sociais, empregabilidade, saúde, educação e processos de reintegração social, considerando as especificidades territoriais, como cenas de uso aberto de drogas e contextos de alta vulnerabilidade. A abordagem adotada inclui estratégias de redução de riscos e danos sociais, escuta ativa, promoção do autocuidado e encaminhamentos para testagem de infecções sexualmente transmissíveis, hepatites e tuberculose, fomentando o protagonismo dos usuários e sua inclusão sem revitimização. Para tanto, os centros adaptam suas equipes e metodologias às diversidades locais, assegurando maior efetividade em territórios marcados pela violência e pelo uso problemático de substâncias.

A DRIAD/SENAD tem como contexto estruturante a prevenção ampliada, a qual se configura como uma abordagem estratégica e multidimensional no campo das políticas públicas sobre o uso problemático de álcool e outras drogas, alinhada às Diretrizes Internacionais de Direitos Humanos e Política sobre Drogas. Diferentemente dos modelos tradicionais, a prevenção ampliada é baseada em quatro pilares, sendo eles: a redução de danos, priorizando intervenções que minimizem riscos à saúde e à vida, superando barreiras de acesso e promovendo diversos níveis de cuidado, sem pré-requisitos ou a priori para o atendimento; a inclusão social e os direitos, a qual integra ações de prevenção ao uso de drogas com garantia de direitos básicos (saúde, educação, trabalho, moradia etc.), combatendo estigmas e vulnerabilidades estruturais; a intersetorialidade, envolvendo articulação entre saúde, assistência social, direitos humanos, justiça, educação e cultura; e a base científica e participativa, que se fundamenta em dados epidemiológicos, estudos acadêmicos, avaliações de impacto e participação comunitária, adaptando-se às realidades locais.

No contexto dos CAIS, a prevenção ampliada assume papel central na organização das práticas e estratégias de cuidado. Esses centros operam como espaços territoriais de inclusão, nos quais se viabilizam atendimentos incondicionais, escuta qualificada e articulação com redes de serviços, promovendo acesso a direitos e fortalecendo a autonomia dos usuários. Dessa forma, contribuem para evitar a judicialização precoce e para a construção de trajetórias de cuidado mais integradas, humanizadas e sustentáveis nos territórios.

De acordo com o Decreto nº 11.480, de 6 de abril de 2023, o CONAD tem como atribuições discutir e aprovar o Plano Nacional de Políticas sobre Drogas (PNAD); acompanhar e

avaliar a gestão dos recursos do Fundo Nacional Antidrogas (FUNAD); bem como monitorar o cumprimento das diretrizes nacionais das políticas públicas sobre drogas, promovendo sua integração com ações de proteção ao Estado Democrático de Direito, aos direitos humanos e ao enfrentamento do racismo e de outras formas de discriminação.

Ademais, inserido no escopo de atuação da DRIAD, o CONAD desempenha papel estratégico na articulação interinstitucional necessária à implementação de políticas públicas sobre drogas, com destaque para os CAIS. Compete, ainda, ao Conselho identificar e difundir boas práticas nas três esferas de governo; articular-se com os conselhos estaduais, distrital e municipais de políticas sobre drogas; estabelecer diálogo com conselhos participativos da administração pública federal, visando ao monitoramento conjunto de políticas públicas e ao fortalecimento da participação social; além de acompanhar e se manifestar sobre proposições legislativas relacionadas à política sobre drogas e ao funcionamento do próprio conselho.

Contexto histórico: relato das motivações e necessidades sociais para o nascimento do Cidadania PopRua

A construção do Cidadania PopRua é resultado de um percurso histórico, normativo e político que se desenvolve ao longo de mais de uma década, articulando marcos legais, participação social e experiências concretas no território.

Esse percurso tem como marco fundamental a instituição, em 2009, da Política Nacional para a População em Situação de Rua, que inaugurou uma abordagem distinta daquelas anteriormente adotadas para enfrentar a temática. Ao estabelecer, entre suas diretrizes, a integração dos esforços do poder público, a Política ampliou o escopo de responsabilização estatal, superando uma atuação restrita ao campo da assistência social e afirmando a necessidade de articulação entre as diferentes pastas governamentais.

Por meio do Decreto nº 7.053, de 23 de dezembro de 2009, que reconhece a população em situação de rua como sujeito de direitos e estabelece princípios, diretrizes e objetivos para a atuação do Estado brasileiro, a Política Nacional afirma a necessidade de respostas intersetoriais, descentralizadas e articuladas entre os entes federativos, orientadas pela promoção da dignidade humana, pelo acesso a direitos, pelo respeito às singularidades dos territórios e pela participação social. Ao definir a política nacional, o Decreto inaugura um campo institucional que passa a reconhecer a complexidade das situações vividas na rua e a demandar políticas públicas que superem abordagens assistencialistas, fragmentadas ou meramente emergenciais.

É nesse contexto que o Cidadania PopRua se insere no âmbito da Diretoria de Promoção dos Direitos da População em Situação de Rua (DDPR), criada no início de 2023, no interior da Secretaria Nacional de Promoção e Defesa dos Direitos Humanos do Ministério dos Direitos Humanos e da Cidadania, em resposta às demandas apresentadas pelos movimentos sociais da população em situação de rua e ao reconhecimento da relevância crescente dessa temática no Governo Federal.

No desenvolvimento de suas ações, a Diretoria de Promoção dos Direitos da População em Situação de Rua (DDPR), em articulação com o CIAMP-Rua e outros órgãos governamentais, impulsionou iniciativas estruturantes voltadas à garantia de direitos dessa população. Entre essas iniciativas, destaca-se o Plano Nacional Ruas Visíveis, de 2023, concebido como uma das respostas técnicas do Ministério dos Direitos Humanos e da Cidadania (MDHC) à Arguição de Descumprimento de Preceito Fundamental (ADPF) 976, que determinou a adoção de providências imediatas e estruturantes para assegurar atendimento digno à população em situação de rua.

O Plano consolida ações, diretrizes, metas e compromissos do Estado brasileiro voltados ao enfrentamento das múltiplas vulnerabilidades que atravessam a vida na rua.

Organizado de forma intersetorial, o Plano reúne 99 ações estratégicas distribuídas em sete eixos prioritários, abrangendo áreas como direitos humanos, saúde, assistência social, trabalho, educação e moradia. Entre seus objetivos, estão a ampliação do acesso a serviços básicos e a promoção de direitos fundamentais, como trabalho, renda, educação e cultura.

A implementação das ações ocorre de forma articulada entre diferentes pastas ministeriais, reafirmando o compromisso intersetorial da política. Nesse contexto, destaca-se a parceria entre o Ministério da Justiça e Segurança Pública e o Ministério dos Direitos Humanos e da Cidadania para o fomento dos Centros de Acesso a Direitos e Inclusão Social na Política sobre Drogas (CAIS).

Também nesse contexto político e institucional, emerge o Programa Pontos de Apoio à População em Situação de Rua, instituído em 2023 como estratégia de articulação territorial e intersetorial, voltada à superação da fragmentação da rede de serviços e à ampliação do acesso a direitos, especialmente diante do expressivo aumento da população em situação de rua observado nos últimos anos, intensificado pelos efeitos da pandemia da Covid-19.

A implementação dos primeiros pontos de apoio da rua, por meio de Termos de Colaboração, firmados em 2024, com Organizações da Sociedade Civil (OSC) nos municípios de São Paulo e do Rio de Janeiro, permitiu a experimentação concreta de um modelo de atendimento baseado na presença territorial, na escuta qualificada, na mediação de conflitos e na oferta integrada de serviços.

O acompanhamento dessas experiências, realizado de forma articulada pela DDPR e pelo CIAMP-Rua, possibilitou o aprimoramento do programa, incorporando inovações relacionadas à proteção integral de direitos, à articulação com a rede de serviços públicos e comunitários e ao fortalecimento da atuação intersetorial no território.

Com esse acúmulo de experiências e boas práticas, firmou-se a parceria entre o Ponto de Apoio na Rua (PAR), vinculado ao Ministério dos Direitos Humanos e da Cidadania, e os Centros de Acesso a Direitos e Inclusão Social na Política sobre Drogas (CAIS), estabelecidos no âmbito do Ministério da Justiça e Segurança Pública. Esse diálogo interministerial ampliou e qualificou a articulação entre as políticas de direitos humanos, justiça, proteção institucional e inclusão social, fortalecendo respostas integradas e territorializadas voltadas à população em situação de rua.

A articulação entre os dois equipamentos fortalece práticas de autonomia, prevenção ampliada, escuta qualificada e inserção social. A partir da convergência dessas iniciativas, institui-se o Cidadania PopRua – PAR/CAIS, ampliando as estratégias de enfrentamento às violações de direitos e de mediação de conflitos no território, por meio de uma atuação integrada e intersetorial.

Ao articular a lógica dos direitos humanos e do acesso à justiça com abordagens voltadas à autonomia e à mitigação de vulnerabilidades, essa parceria consolida um campo de atuação que ultrapassa a lógica setorial, reafirmando a transversalidade das políticas públicas e a necessidade de respostas interministeriais para a garantia de direitos da população em situação de rua.

Assim, o Programa Cidadania PopRua já carrega um lastro histórico robusto, fruto de construções coletivas, da escuta da rua e da articulação entre Estado e sociedade civil, afirmando-se como política pública viva, em permanente diálogo com os territórios e com os desafios concretos do cotidiano, marcando a atuação conjunta entre Estado e sociedade civil.

TABELAS

Tabela	Descrição	Página
1	Categorização dos tipos de ofertas disponíveis no Cidadania PopRua	25
2	O trabalho na porta de entrada do Cidadania PopRua	26
3	O processo de acolhimento no Cidadania PopRua	27
4	O processo de cadastro no Cidadania PopRua	28
5	Guarda de bens e pertences	29
6	Serviço de atenção à saúde do animal no Cidadania PopRua	30
7	Plano de Acesso a Direitos do Cidadania PopRua	32
8	Lavanderia do Cidadania PopRua	33
9	Serviço de cuidados pessoais do Cidadania PopRua	34
10	Serviço de combate à violência contra a mulher em situação de rua	35
11	Serviço de conexão familiar e comunitária	37
12	Serviço de inclusão digital	38
13	Serviço de apoio ao transporte para atividades externas e acompanhamento em equipamentos públicos	39
14	Reuniões de equipe, de matriciamento e de educação permanente	41
15	Serviço de cadastramento e documentação pessoal	42
16	Serviço de apoio técnico e administrativo	43
17	Serviço de articulação social	45
18	Reunião intersetorial/reuniões de rede/apoio institucional	46
19	Trabalho colaborativo, matriciamento e educação permanente	47
20	Mediação de conflitos e manejos de situações de crise	47
21	Busca ativa de pessoa vinculada /acompanhada pelo Cidadania PopRua	48
22	Grupos, atividades coletivas, atendimentos familiares e individuais	49
23	Ações de prevenção ampliada e redução de danos em cenas de uso	50
24	Participação em ações comunitárias e ações do território	50
25	Mediação de conflitos e manejos de situações de crise	51
26	Atividades de educação em direitos humanos	59
27	Orientações para análise de território no contexto do Cidadania PopRua	64
28	Etapas de mediação de conflitos	65
29	Indicadores de processo e resultados voltados para a PSR	71
30	Equipe mínima do Cidadania PopRua, com a quantidade de profissionais por equipe e a descrição de atividades	72

SIGLAS

Siglas	Descrição
BPC	Benefício de Prestação Continuada -
CAIS	Centros de Acesso a Direitos e Inclusão Social na Política sobre Drogas
CAPS	Centro de Atenção Psicossocial
CATRua	Centro de Apoio ao Trabalhador em Situação de Rua
Centro Pop	Centro de Referência Especializado para a População em Situação de Rua
CONAD	Conselho Nacional de Álcool e Outras Drogas;
CREAS	Centro de Referência Especializado em Assistência Social
DDPR	Diretoria de Promoção dos Direitos da População em Situação de Rua
DH	Direitos Humanos
EP	Educação Permanente
HIV	Vírus da Imunodeficiência Humana
INSS	Instituto Nacional de Seguridade Social
LOAS	Lei Orgânica de Assistência Social
MDHC	Ministério dos Direitos Humanos e da Cidadania
MNPR	Movimento Nacional das Pessoas em Situação de Rua
OSC	Organização da Sociedade Civil;
PAD	Plano de Acesso a Direitos
PAR	Pontos de Apoio da Rua
PNDH-3	Programa Nacional de Direitos Humanos
PNPSR	Política Nacional para a População em Situação de Rua
PSR	Pessoa em Situação de Rua
PTS	Projeto Terapêutico Singular
RD	Redução de Danos
SUAS	Sistema Único de Assistência Social
SUS	Sistema Único de Saúde
EDH	Educação em Direitos Humanos

FIGURA

Figura	Descrição	Página
1	Representação gráfica de um processo de trabalho com tarefas específicas do campo comum de trabalho e das atribuições de seus núcleos de saberes científicos	68

1. PROGRAMA PONTOS DE APOIO À POPULAÇÃO EM SITUAÇÃO DE RUA

1.1. Princípios e diretrizes em direitos humanos

Os direitos humanos não emergem de forma espontânea nem desvinculada da realidade social. Constituem-se historicamente como resultado de conflitos, lutas sociais e disputas por reconhecimento, dignidade e pertencimento. Ao longo do tempo, diferentes grupos, como trabalhadores, mulheres, negros, indígenas, quilombolas, pessoas com deficiência, minorias políticas e culturais, reivindicaram proteção contra arbitrariedades, acesso a direitos e participação na vida pública. Esse movimento progressivo de reivindicação ampliou o significado da cidadania e consolidou a ideia de que a dignidade humana deve orientar a organização do Estado e da vida coletiva.

Após as violações massivas cometidas durante a Segunda Guerra Mundial, a comunidade internacional reconheceu que era necessário estabelecer parâmetros globais de proteção à dignidade humana. Em 1948, a Organização das Nações Unidas aprovou a Declaração Universal dos Direitos Humanos, afirmando que todos os seres humanos nascem livres e iguais em dignidade e direitos. A Declaração não apenas enumerou direitos, mas consolidou princípios estruturantes: a universalidade (todos são titulares de direitos), a indivisibilidade (os direitos não podem ser hierarquizados) e a interdependência (a realização de um direito depende da efetivação de outros). Assim, direitos civis e políticos não se sustentam sem direitos sociais, econômicos e culturais, e vice-versa.

Esse marco foi aprofundado com os Pactos Internacionais de 1966, que reforçaram o compromisso dos Estados com a promoção ativa de políticas públicas voltadas à garantia de condições dignas de vida. Esses instrumentos deixaram claro que não basta reconhecer formalmente direitos: é necessário criar condições materiais para seu exercício. A efetivação dos direitos humanos exige atuação concreta do poder público, especialmente no enfrentamento das desigualdades estruturais que impedem determinados grupos de acessar aquilo que, em tese, já lhes é garantido.

A dignidade da pessoa humana constitui o fundamento central desse sistema. Mais do que um conceito abstrato, trata-se de um princípio que afirma o valor intrínseco de cada pessoa, independentemente de sua condição social, econômica ou existencial. Arendt (1989) aprofunda essa reflexão ao formular a expressão "o direito a ter direitos". Para a autora, a exclusão radical não se resume à pobreza ou à precariedade material; ela ocorre quando indivíduos deixam de ser reconhecidos como membros legítimos da comunidade política. Quando isso acontece, a própria condição de sujeito de direitos é fragilizada. A perda do pertencimento social compromete o acesso ao conjunto de garantias que, formalmente, seriam universais.

Ressalta-se, ainda, o compromisso com a construção de uma Política sobre Drogas alinhada às Diretrizes Internacionais de Direitos Humanos e às orientações da Agenda 2030 das Nações Unidas para o Desenvolvimento Sustentável. Essa abordagem busca enfrentar desigualdades estruturais e formular respostas aos desafios relacionados às drogas de forma articulada com os sistemas de garantia de direitos, promovendo acesso a direitos, inclusão social e desenvolvimento sustentável.

Nesse contexto, a prevenção ampliada configura-se como um eixo central, abrangendo ações voltadas à promoção do acesso, por pessoas e territórios, a serviços de saúde pública, assistência social e orientação jurídica, além de iniciativas destinadas à redução do estigma e da criminalização.

A Rede CAIS, integrante do Programa Cidadania PopRua, materializa e fortalece a política estruturada pelo Sistema Nacional de Políticas Públicas sobre Drogas (SISNAD), , instituído pela Lei nº 11.343, de 23 de agosto de 2006 e regulamentado pelo Decreto nº 5.912, de 27 de setembro de 2006, cuja finalidade é articular, integrar, organizar e coordenar ações de prevenção, atenção, reinserção social, entre outras iniciativas. Além disso, a Rede também concretiza diretrizes da Política Nacional sobre Drogas (PNAD), regulamentada pelo Decreto nº 9.761, 11 de abril de 2019, especialmente no que se refere ao princípio previsto em seu Art. 2º, inciso IV, que estabelece a promoção e a garantia dos direitos humanos e das liberdades fundamentais, com atenção prioritária às populações em situação de vulnerabilidade social.

Quando direitos existem apenas no plano formal, mas não encontram condições materiais para seu exercício, instala-se um cenário de exclusão e desigualdade. Por isso, os direitos sociais assumem papel central na promoção da justiça social e na redução de vulnerabilidades. São eles que permitem transformar o reconhecimento jurídico em experiência concreta de cidadania.

No contexto brasileiro, a construção da cidadania e dos direitos humanos apresenta especificidades profundamente marcadas por desigualdades históricas que atravessam a formação nacional. Conforme analisa Carvalho (2001), a cidadania no Brasil foi constituída de maneira lenta, desigual e excludente. Diferentemente de contextos em que direitos civis, políticos e sociais foram progressivamente ampliados de forma mais universal, no Brasil sua incorporação ocorreu de maneira fragmentada e seletiva, frequentemente condicionada à posição social dos indivíduos.

A Constituição Federal de 1988 representou um marco decisivo ao instituir a dignidade da pessoa humana como fundamento do Estado Democrático de Direito e ao reconhecer amplos direitos sociais. A criação de sistemas públicos como o SUS e o SUAS consolidou uma perspectiva universalista de oferta de serviços. Entretanto, a distância entre reconhecimento normativo e efetivação concreta permanece como desafio estrutural, especialmente diante de desigualdades territoriais, raciais e socioeconômicas.

É nesse contexto que o Programa Nacional de Direitos Humanos (PNDH-3) se afirma como diretriz estratégica do Estado brasileiro, consolidando a compreensão de que a política de direitos humanos deve ser transversal, intersetorial e orientada à promoção da igualdade material. Ao estabelecer eixos estruturantes como o desenvolvimento e direitos humanos, o enfrentamento das desigualdades e a universalização de direitos em contextos de vulnerabilidade, o Programa reafirma que a efetivação da dignidade exige ações concretas e coordenadas entre diferentes políticas públicas.

O PNDH-3 (2009) é um marco no resgate do fortalecimento dos direitos humanos no Brasil, pós-regime ditatorial e que repercutem na execução de diferentes políticas públicas. O PNDH-3 foi formulado após a realização de um processo democrático e participativo, incorporando as resoluções da 11ª Conferência Nacional de Direitos Humanos e propostas aprovadas nas mais de 50 conferências nacionais temáticas, promovidas desde 2003. O programa é estruturado a partir de 6 eixos orientadores, 25 diretrizes e 519 ações programáticas. Os eixos orientadores são:

- Interação Democrática entre Estado e Sociedade Civil;
- Desenvolvimento e Direitos Humanos;
- Universalizar Direitos em um Contexto de Desigualdades;
- Segurança Pública, Acesso à Justiça e Combate à Violência;
- Educação e Cultura em Direitos Humanos;
- Direito à Memória e à Verdade.

O Programa é organizado em diretrizes para as políticas públicas que objetivam lidar com o tema, e no caso da população em situação de rua merecem destaque as seguintes diretrizes:

- Interação democrática entre Estado e sociedade civil como instrumento de fortalecimento da democracia participativa;
- Fortalecimento dos direitos humanos como instrumento transversal das políticas públicas e de interação democrática;
- Valorização da pessoa humana como sujeito central do processo de desenvolvimento;

- Garantia dos direitos humanos de forma universal, indivisível e interdependente, assegurando a cidadania plena;
- Combate às desigualdades estruturais, de gênero e étnico-raciais;
- Garantia da liberdade religiosa e combate a qualquer forma de intolerância;
- Garantia da igualdade na diversidade;
- Promoção de sistema de justiça mais acessível, ágil e efetivo, para o conhecimento, a garantia e a defesa de direitos;
- Efetivação das diretrizes e dos princípios do Plano Nacional de Educação em Direitos Humanos para fortalecer uma cultura de direitos;
- Reconhecimento da educação não formal como espaço de defesa e promoção dos Direitos Humanos; e
- Promoção da Educação em Direitos Humanos no serviço público.

Assim, os direitos humanos deixam de ser apenas um campo normativo e passam a constituir uma estratégia de ação pública voltada à transformação de estruturas desiguais.

Os princípios da igualdade, equidade e respeito à dignidade humana são as bases para a construção de respostas públicas para a temática. Assim, diferentemente das conceituações que enfatizam as pessoas que vivem nas ruas pelos estigmas sociais, a DDPR do MDHC se alinha à Política Nacional para a População em Situação de Rua (PNPSR) ao considerar a população em situação de rua:

> ***(...) o grupo populacional heterogêneo que possui em comum a pobreza extrema, os vínculos familiares interrompidos ou fragilizados e a inexistência de moradia convencional regular, e que utiliza os logradouros públicos e as áreas degradadas como espaço de moradia e de sustento, de forma temporária ou permanente, bem como as unidades de acolhimento para pernoite temporário ou como moradia provisória (BRASIL, 2009).***

O Cidadania PopRua é um programa que provê um equipamento físico destinado aos atendimentos de pessoas em situação de rua, para promover e defender direitos. Por meio de uma equipe multiprofissional e de articulações intersetoriais, o equipamento atua garantindo dignidade e cidadania, acolhendo e sendo ponte para todo o conjunto de políticas públicas, serviços e equipes do território.

Nesse contexto, o Cidadania PopRua é um espaço estratégico de escuta, acolhimento e de fortalecimento para as populações mais vulnerabilizadas. Seu propósito é promover e defender direitos. O equipamento é responsável por construir as estratégias para interagir frente às violações que essa população enfrenta, na perspectiva da construção compartilhada com os usuários do equipamento, reforçando sua tarefa de se constituir como um espaço de relacionamentos, no qual o manejo das situações cotidianas do serviço terá as relações humanas como material de trabalho

Assim, o Cidadania PopRua terá como uma das suas funções construir os encaminhamentos junto à Pessoa em Situação de Rua (PSR) e à rede local, tendo como foco as pessoas. No equipamento, a perspectiva de trabalho será a da autonomia das pessoas, considerando um conjunto de ferramentas físicas, sociais e psíquicas construídas a partir de possibilidades que delimitam sua capacidade de lidar com as situações.

Nesse sentido, a construção de autonomia está diretamente relacionada à ampliação dos vínculos sociais que envolvem a vida da pessoa atendida (educação, trabalho e renda, habitação, família, lazer, cultura, política, entre outros), esses vínculos ampliam o repertório da pessoa, que passa a possuir mais ferramentas para decidir quais caminhos fazem sentido ser percorridos, a partir dos recursos disponíveis.

Cabe a equipe do Cidadania PopRua atuar como agente mediador desse processo, seja orientando e informando a pessoa atendida sobre seus direitos, sobre os serviços disponíveis na rede e no território para a demanda identificada, instruindo como acessar esses serviços e garantindo o acesso da pessoa atendida às políticas públicas.

Acesse o QR Code para ler os textos de referência sobre o PNDH-3.

1.2. O que é o Cidadania PopRua?

Cidadania PopRua é um equipamento público territorializado voltado à garantia dos direitos humanos da população em situação de rua, estruturado a partir do reconhecimento de que o acesso aos direitos básicos constitui parte essencial da dignidade humana e da construção da cidadania.

Por consequência, o Cidadania PopRua é fundamentalmente um espaço voltado para o registro, acolhimento e acompanhamento das pessoas em situação de rua que são afetadas pela violação de direitos humanos e que possuam demandas relacionadas ao uso de drogas, numa perspectiva territorial e intersetorial.

A violação de direitos humanos contra a população em situação de rua, devido à situação de vulnerabilidade, estigmatização e barreiras de acesso a direitos e políticas sociais, é um dos maiores desafios frente à necessidade de reconhecer e viabilizar a diversidade e singularidade de grupos e sujeitos determinados por recortes de gênero, raça e etnia, escolaridade, bem como trajetórias de vida marcadas pela violência, despersonalização, uso de substâncias psicoativas (SPA) e pelas barreiras de acesso a seus direitos básicos, como acesso à água, moradia/território, integridade física, psicológica e social, entre outros.

Nesse contexto, organizado em regime de portas abertas e com presença contínua nos territórios, o equipamento oferece serviços essenciais e imediatos, como acesso à água, banho, cuidados pessoais, lavanderia, ações de prevenção ampliada e de proteção social, educação jurídico-popular, articulação com as redes de políticas públicas, entre outras ofertas de acesso a direitos.

Esses serviços constituem uma base concreta a partir da qual se estabelecem relações de confiança, escuta e vínculo entre as equipes e as pessoas atendidas. As ofertas do equipamento são parte de uma estratégia maior de proteção social, que busca reduzir barreiras, reconstruir vínculos institucionais e ampliar o acesso das pessoas aos serviços de saúde, assistência social, justiça, documentação, educação, moradia, trabalho e renda e outras políticas públicas.

O Cidadania PopRua atua como um ponto de referência e de articulação com a rede de políticas públicas, combinando a oferta de serviços com escuta qualificada, orientação, mediação de conflitos e encaminhamentos, contribuindo para reduzir barreiras de acesso e fortalecer trajetórias de cidadania. Seu funcionamento está orientado pela garantia de direitos, pelo respeito à autonomia das pessoas e pela ausência de condicionalidades, punições ou exigências morais, afirmando o acesso ao cuidado como um direito e não como concessão.

O território é o espaço central dessa atuação. É nele que se expressam as situações de vulnerabilidade, mas também é nele que se constroem as possibilidades de proteção, pertencimento e acesso à rede pública. Por isso, o equipamento deve operar de forma integrada às políticas e serviços existentes, constituindo-se como uma porta de entrada e um ponto de apoio, especialmente para pessoas que enfrentam maiores dificuldades de acesso ou permanência nos serviços públicos.

As equipes do Cidadania PopRua devem conhecer a realidade local, respeitar as singularidades das pessoas e compreender que o trabalho é construído no cotidiano, por meio da presença, da constância e da qualidade das relações estabelecidas. Cada ação cotidiana — do acolhimento inicial à oferta de um serviço, da escuta de uma demanda à realização de um encaminhamento — materializa o compromisso do Estado com a dignidade humana.

O equipamento também cumpre um papel estratégico de mediação entre a população em situação de rua e o Estado. Muitas pessoas atendidas chegam ao serviço após experiências anteriores de negligência, violência ou rejeição institucional. Por isso, a forma como são recebidas é determinante. O Cidadania PopRua deve ser reconhecido como um espaço seguro, onde ninguém é submetido a julgamentos, constrangimentos ou exigências que não estejam diretamente relacionadas ao funcionamento do serviço. O acesso não está condicionado a comportamentos, documentos, abstinência do uso de SPA ou contrapartidas.

Nesse processo, o papel das equipes é central. Cada trabalhador e trabalhadora representa, na prática, o próprio Estado. É por meio da postura das equipes que a política pública se concretiza. Receber com respeito, escutar com atenção, orientar com clareza e tratar cada pessoa com dignidade não são atitudes complementares, mas o núcleo do trabalho.

Assim, o Cidadania PopRua não é somente um local de oferta de serviços, mas um espaço público de acolhimento, de construção de vínculos, de promoção de direitos e ponte para outras políticas públicas.

O processo de construção, implementação e qualificação dos equipamentos do Programa Cidadania PopRua é acompanhado pela equipe do Núcleo de Populações em Situações de Vulnerabilidade e Saúde Mental na Atenção Básica (NuPop Fiocruz Brasília) e pelas equipes que compõem o Colaboratório Nacional PopRua, distribuídas no território nacional. Estas equipes estarão presentes no dia a dia do Cidadania PopRua, contribuindo para a otimização dos objetivos e estratégias planejadas para cada território.

1.3. Objetivos

Os objetivos do Cidadania PopRua são:

- Fortalecer as políticas de direitos humanos por meio de apoio à escuta qualificada, orientação e encaminhamento para o registro e acompanhamento de denúncias de violações de direitos;
- Qualificar a oferta de direitos humanos por meio da articulação intersetorial entre políticas públicas, serviços e iniciativas comunitárias, garantindo atenção integral às demandas dessa população;
- Assegurar o acesso imediato a ações de hidratação, cuidados pessoais e autocuidado, reconhecendo essas dimensões como condições fundamentais de dignidade humana;
- Ampliar e facilitar o acesso seguro e desburocratizado da população em situação de rua aos serviços, programas e benefícios das políticas públicas de saúde, educação, previdência, assistência social, moradia, segurança, cultura, esporte, lazer, trabalho e renda, entre outras;
- Articular, no território, a rede de serviços públicos e as iniciativas comunitárias voltadas à população em situação de rua, promovendo sua integração e complementaridade, a fim de reduzir as barreiras de acesso e enfrentar estigmas e preconceitos relacionados à população em situação de rua e às pessoas que fazem uso de drogas;
- Estruturar e fortalecer fluxos contínuos de atendimento entre os diferentes serviços públicos e comunitários, de modo a assegurar respostas ágeis, coordenadas e efetivas;
- Promover o acesso efetivo da população em situação de rua às políticas e serviços que asseguram esses direitos, contribuindo para processos de inclusão social e reconstrução de vínculos;
- Promover estratégias de prevenção ampliada, principalmente no que tange à redução de danos, inclusão social e direitos, intersetorialidade e base científica e participativa;
- Desenvolver ações de educação permanente com as equipes sobre aspectos relacionados aos temas transversais das políticas públicas para a população em situação de rua e sobre o uso de drogas;Fomentar atividades coletivas e de convivência para o público atendido, a

fim de promover autonomia, pertencimento ao território e fortalecimento dos laços sociais e da cidadania;

- Apoiar o referenciamento e acompanhamento da pessoa atendida nos diferentes sistemas de acesso a direitos; e

- Produzir dados e informações sobre os atendimentos, respeitando sigilo, normativas dos ministérios envolvidos e a Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD).

1.4. Público do Cidadania PopRua

O público do Cidadania PopRua é a população em situação de rua. A existência do equipamento parte do entendimento de que a rua é um espaço de vida, onde pessoas constroem estratégias de sobrevivência, relações sociais e formas próprias de existir, cabendo ao Estado assegurar que essas pessoas sejam reconhecidas, respeitadas e atendidas como sujeitos de direitos.

Ao longo da história, a população em situação de rua foi frequentemente tratada como problema urbano, alvo de intervenções marcadas pelo controle, pela exclusão e pela violência institucional. O Cidadania PopRua se insere em uma mudança fundamental dessa lógica: sua função é afirmar a presença do Estado como garantidor de direitos, e não como agente de repressão, vigilância ou exclusão.

Para as pessoas atendidas e acompanhadas pelo Cidadania PopRua, mais do que um local de prestação de serviços, é um instrumento de garantia de direitos, de reconstrução de vínculos e de afirmação da dignidade humana.

Como constataremos ao longo deste caderno, atuar nesse equipamento significa compreender que cada ação realizada - do acolhimento à organização do espaço, da escuta ao encaminhamento - é parte de um compromisso maior com a cidadania, com os direitos humanos e com o reconhecimento pleno das pessoas em situação de rua como sujeitos de direitos.

1.5. O Processo de trabalho do Cidadania PopRua

O processo de trabalho do Cidadania PopRua está apoiado em um conjunto de ações e ofertas de atendimentos que acontecem, ao mesmo tempo, no espaço do equipamento, no espaço das ruas e nos espaços das redes (os espaços dos equipamentos e equipes das redes locais de assistência social, saúde e justiça, como os Consultórios na Rua, os Centros Pop, Centros de Atenção Psicossocial, abrigos, entre outros). Estes três territórios/espaços interagem de modo sinérgico e complementar, nos quais as ações que acontecem no equipamento, nas ruas e junto aos equipamentos da rede, contribuem para o fortalecimento e a integralidade das ofertas do Cidadania PopRua.

Cada um desses locais de atendimentos (territórios do equipamento, rua e rede) se constitui e se organiza por diferentes tempos, regras, espaços físicos, relações, sentidos, éticas e moralidades, com lógicas de funcionamento absolutamente singulares (VARGAS e MACERATA, 2018). Neste documento, o uso do termo território descreve um conjunto de relações complexas, situadas no encontro entre os diversos vetores que compõem essas relações, envolvendo concomitantemente e de modo imbricado as dimensões objetivas e subjetivas (VARGAS e MACERATA, 2018).

Ser a ponte entre a rua e as políticas públicas foi uma das funções apontadas para equipamentos que atuam com a PSR (ARAÚJO; SCHRAMM, 2017; DUARTE, 2019). A "função ponte" representa, na perspectiva dos três territórios de atuação, a possibilidade de o Cidadania PopRua fazer transitar, transversalizar os territórios equipamento, rua e rede. Assim, ser a ponte entre o equipamento e a rua, entre a rua e o equipamento, entre a rua e os equipamentos do SUAS e dos sistemas de justiça, entre o SUS, o SUAS e a Justiça, entre muitas outras pontes que podem ser construídas a partir da atuação do Cidadania PopRua.

Partindo dessa ideia da "função ponte", uma das ações que pode ser pensada para o Cidadania PopRua é a de assumir a função de interligar os três territórios, aproximando os diferentes tempos, regras, espaços, relações e éticas. Ao se colocar como operador dos enlaces possíveis entre a rua, o equipamento e a rede local, o Cidadania PopRua pode contribuir sobretudo para tornar os territórios mais permeáveis uns aos outros.

Pensar o Cidadania PopRua como um vetor de construção e interação entre as especificidades de cada território pode fazer com que eles aprendam uns com os outros, tornando possível o aumento da permeabilidade e a tolerância entre os três. Esse modo de atuar pode contribuir para a ampliação das ofertas da equipe, com o propósito de oportunizar mais acesso e resolutividade para as demandas e necessidades da PSR (SILVA; CRUZ; VARGAS, 2015; ALECRIM *et al*., 2016; DUARTE, 2019; PAULA *et al*., 2018).

Vale ressaltar que o trabalho da equipe do Cidadania PopRua deve acontecer tanto no próprio equipamento, quanto nas ruas, assim como junto aos demais serviços e políticas públicas do território (rede), adequando as ofertas de acesso a direitos às especificidades de cada um desses espaços de atuação.

Nesse sentido, as ações desenvolvidas pelo Cidadania PopRua organizam-se em três frentes complementares de atuação: aquelas que se realizam no interior do equipamento, aquelas que se dão diretamente no território da rua, e aquelas construídas na relação com as redes de serviço e políticas públicas. Embora essas frentes contribuam para orientar o processo de trabalho e a organização das ofertas da equipe, elas não devem ser compreendidas como espaços rígidos e delimitados de atuação. Muitas das atividades podem ocorrer em diversos espaços, conforme a necessidade das pessoas atendidas, as dinâmicas do território e as estratégias construídas pela equipe. Assim, preserva-se a flexibilidade necessária para responder às necessidades da vida na rua, e para garantir maior acesso a direitos. Ao mesmo tempo, é fundamental que as equipes realizem pactuações claras sobre as ações prioritárias, seus possíveis espaços de execução, e as responsabilidades envolvidas, de modo a assegurar a continuidade do cuidado e efetividade no funcionamento do equipamento.

> **É importante frisar que algumas ideias/conceitos e ações fazem parte da organização do processo de trabalho do Cidadania PopRua de modo transversal, ou seja, orientam todas as etapas do trabalho da equipe e estão presentes em todas as ofertas da equipe para as pessoas usuárias do equipamento.**

Essas ideias/conceitos são a Intersetorialidade, o Trabalho Colaborativo/Apoio Matricial, a Educação Permanente e a Redução de Danos. Assim, todas as pessoas da equipe devem pensar o equipamento, os atendimentos e a relação com a rede de "modo intersetorial", fazendo de cada encontro uma possibilidade de ampliar suas redes de conhecimento com os colegas de outras áreas do conhecimento, assim como deve agir sempre na perspectiva de ampliar as redes das pessoas atendidas, sejam as redes comunitárias, o acesso às políticas públicas, entre outros modos de um "agir intersetorial". Para tanto, a lógica do Trabalho Colaborativo, que considera que nas ações da equipe podem estar contidas uma dimensão do acompanhamento que considera as necessidades das pessoas atendidas, e estas mesmas ações podem também conter uma dimensão pedagógica a serviço do fortalecimento da autonomia das pessoas atendidas, assim como a própria equipe.

Ainda sobre os conceitos transversais, acreditamos que um processo de trabalho inovador exige uma formação constante da equipe e de seus dirigentes, e nesse sentido a Educação Permanente (EP) ganha destaque. A implementação do Cidadania PopRua será cercada de estratégias educacionais constantes (presenciais, online, ações de apoio institucional, supervisão, entre outros), sempre pautadas por questões que emergem do mundo do trabalho, das necessidades e descobertas da equipe, como nos orienta a EP.

A Redução de Danos (RD), dentro do escopo da prevenção ampliada, surge como outro conceito transversal na medida em que considera o que há de singular em cada pessoa, promovendo a qualidade de vida e os direitos humanos, considerando a autonomia do indivíduo, reduzindo as barreiras de acesso e permanência no Cidadania PopRua, para favorecer o acesso ao equipamento, à equipe, às políticas públicas e, por consequência, aos direitos humanos. Assim, a RD assume para o Cidadania PopRua princípios fundamentais como o de intervenções que minimizem riscos à saúde e à vida, superando barreiras de acesso e reforçando

estratégias de promoção em saúde na Política sobre Drogas, sem pré-requisitos ou condicionalidade de abstinência para o atendimento.

Nesse contexto, as tabelas a seguir objetivam orientar o processo de trabalho da equipe do Cidadania PopRua, nos três territórios/espaços indicados.

A tabela 1 apresenta a categorização geral das ofertas disponíveis no Cidadania PopRua, organizados nos eixos Acolhimento, Proteção e Garantia de Direitos, Vínculos, Autonomia e Projeto de Vida e Organização e Articulação do Equipamento com a Rede.

TABELA 1 - Categorização dos tipos de ofertas disponíveis no Cidadania PopRua

Eixo	Serviço/Instrumento	Finalidade Central
EIXO 1 - Acolhimento	Recepção e orientação	Porta de entrada com acolhimento humanizado, registro e encaminhamento, sem exigência de documentos.
	Guarda de bens e pertences	Proteção temporária de objetos pessoais para garantir segurança e mobilidade.
	Cuidados pessoais	Garantia de banho, cuidados pessoais e condições básicas de autocuidado.
	Lavanderia	Higienização gratuita de roupas, com organização e orientação educativa.
	Atenção à saúde do animal	Alojamento temporário de cães e gatos durante o atendimento do tutor.
EIXO 2 - Proteção e Garantia de Direitos	Combate à violência contra a mulher	Atendimento especializado e apoio psicossocial a mulheres cis e trans em situação de violência.
	Acesso a direitos e justiça	Orientação jurídica, acompanhamento psicossocial e formalização de denúncias.
	Cadastramento e documentação	Apoio à emissão, regularização e uso assistido de documentos e plataformas públicas.
	Apoio ao transporte e acompanhamento externo	Viabilização de deslocamento e mediação institucional para acesso a serviços externos.
EIXO 3 - Vínculos, Autonomia e Projeto de Vida	Conexão familiar e comunitária	Mediação e fortalecimento de vínculos familiares e comunitários.
	Reinserção escolar e profissionalização	Acesso à escolarização, qualificação e inserção no mundo do trabalho.
	Inclusão digital	Acesso a tecnologias, internet e uso seguro de serviços digitais.
EIXO 4 - Organização e Articulação do Equipamento com a Rede	Articulação social	Integração com rede, território e políticas públicas.
	Apoio técnico e administrativo	Garantia de funcionamento, manutenção e organização do equipamento.
	Plano de Acesso a Direitos (PAD)	Instrumento de organização do acompanhamento individual pactuado.
	Plano Institucional Operacional (PIO)	Instrumento de organização das rotinas, fluxos e funcionamento institucional.

Elaboração própria.

1.5.1 Ofertas do Cidadania PopRua que acontecem no próprio equipamento

As tabelas de 2 a 16 apresentam e descrevem as ofertas do Cidadania PopRua que acontecem no próprio equipamento, indicando a oferta/serviço específico, o objetivo e a descrição das ações envolvidas nas ofertas, os procedimentos que estão envolvidos, os profissionais responsáveis e os conceitos operacionais mobilizados para a execução do trabalho.

Serviços de recepção e orientação

O Serviço de Recepção e Orientação é a porta de entrada do Cidadania PopRua e desempenha um papel estratégico no funcionamento do equipamento. É nesse primeiro contato que se estabelece a base da relação entre a pessoa atendida e o equipamento. A forma como a equipe recebe, escuta e orienta as pessoas define se o equipamento será reconhecido como um espaço de confiança, respeito e garantia de direitos. Por isso, toda recepção deve ser realizada com postura acolhedora, escuta atenta e tratamento digno, respeitando as singularidades, o tempo e as condições de cada pessoa.

Nenhum atendimento pode ser condicionado à apresentação de documentos. A ausência de documentação não pode, em hipótese alguma, impedir o acesso aos serviços. Quando a pessoa não desejar informar seu nome civil, a equipe deve acolher essa decisão com respeito e realizar o registro utilizando pseudônimo padronizado, conforme orientação institucional. O uso do nome social deve ser garantido em todas as interações e registros, assegurando o reconhecimento da identidade da pessoa atendida.

Cabe às equipes garantir que o espaço de recepção ofereça condições adequadas de acolhimento. Isso inclui assegurar acesso à água potável, disponibilizar o uso de sanitários, manter materiais informativos acessíveis e garantir um ambiente organizado, limpo e protegido. Essas condições não são elementos secundários, mas parte do próprio compromisso com o cuidado e com a dignidade.

Vale ressaltar que o equipamento do Cidadania PopRua, por ser pautado na RD, a partir da prevenção ampliada, não exige abstinência e não deve recusar atendimento a uma pessoa que esteja sob efeito de SPA, a não ser que se trate de uma situação de risco à equipe ou ao próprio indivíduo.

O trabalho da recepção envolve acolher, escutar, orientar e organizar o acesso aos serviços. A equipe deve apresentar de forma clara quais são os serviços disponíveis, esclarecer dúvidas e encaminhar a pessoa conforme sua demanda. O registro das informações é parte desse processo e deve ser realizado com responsabilidade, no sistema próprio de gestão. Esse registro é um instrumento de organização do atendimento e de proteção da própria pessoa atendida, contribuindo para a continuidade do cuidado.

Nos casos de indisponibilidade do sistema eletrônico, o atendimento não deve ser interrompido. A equipe deve utilizar os instrumentos físicos disponíveis e garantir que as informações sejam posteriormente inseridas no sistema, assegurando a continuidade e a integridade dos registros.

As orientações operacionais, os procedimentos e os padrões de atendimento relacionados a esse serviço estão detalhados nas tabelas 2, 3 e 4 deste caderno, que devem ser utilizadas como referência permanente pelas equipes. Essas tabelas apresentam os fluxos, as rotinas e as responsabilidades específicas do Serviço de Recepção e Orientação e são aplicáveis a todas as pessoas atendidas no equipamento.

TABELA 2 - O trabalho na porta de entrada do Cidadania PopRua

Serviço	Porta de entrada
Objetivo e descrição da ação	A chegada ao equipamento é um momento oportuno para a criação de vínculo. É a oportunidade de a pessoa conhecer o equipamento e ter suas primeiras impressões, para decidir se vai tentar ser acolhido ali ou não, observando aspectos como a fila, a presença dos animais, a presença de pessoas com quem ele tem algum vínculo ou conflito, se o ambiente é agradável, se parece ter muitas barreiras de acesso, se ele pode cumprir as regras de acesso e convivência, entre outras situações. É fundamental que o ambiente possa transmitir segurança e conforto. Assim, os principais objetivos da porta de entrada do Cidadania PopRua são vincular e apresentar as ofertas às pessoas.

Serviço	Porta de entrada
Procedimentos	A rotina de trabalho do equipamento é organizada a partir da demanda local, porém será de no mínimo de 10 horas diárias conforme edital de seleção. As ofertas e os fluxos do equipamento devem estar definidos e serem de domínio da equipe, pois as pessoas podem chegar na porta de entrada depois de uma noite mal dormida, uma longa caminhada, uma viagem, uma noite no abrigo temporário, uma sessão de uso de substâncias psicoativas (SPA) etc. Nesse primeiro contato, é importante ter uma postura acolhedora e humanizada, sem exigências para o seu atendimento, pensando o vínculo como uma relação que se constrói ao longo do tempo, e a humanização como a possibilidade de relações horizontais, respeitosas, sem preconceitos e barreiras. Mais do que ser resolutiva (resolver as demandas das pessoas), a chegadwa é um caminho para a criação de laços a partir da escuta e das ofertas do equipamento.
Profissionais responsáveis	**Toda a equipe deve saber ocupar a função de porta de entrada**. No Cidadania PopRua, a chegada pressupõe uma recepção/porta de entrada, que deve ser realizada pelos "profissionais da porta", que incluem vigilantes, profissionais de limpeza e manutenção do espaço, profissionais da equipe multidisciplinar, mas também pode contar com as próprias pessoas que já usam o equipamento, que além de transmitir a informação da existência do equipamento, podem auxiliar as novas pessoas que chegam a se organizarem dentro dos fluxos e espaços do equipamento.
Conceitos operacionais	Acolhimento, vínculo, escuta, mediação de conflitos, redução de danos.

Elaboração própria.

TABELA 3 - O processo de acolhimento no Cidadania PopRua

Serviço	Acolhimento
Objetivo e descrição da ação	O primeiro momento para o acolhimento e escuta deve contar com um espaço para que a pessoa possa se sentir confortável e segura para conversar com os integrantes da equipe sobre sua vida, queixas, necessidades etc. Será a partir de um ambiente adequado, da escuta, do acolhimento e da construção de vínculo que a pessoa poderá se sentir à vontade para se relacionar com o equipamento, sendo possível a realização do seu registro na recepção (podendo ser com nome completo e demais dados ou pseudônimo no sistema do equipamento) e a partir disso a construção do fluxo individual.
Procedimentos	A realização do acolhimento e a elaboração do fluxo da pessoa pelo equipamento, requerem o diálogo e a problematização da demanda/queixa a partir da escuta. Por exemplo: a queixa da pessoa sobre a falta de acesso a benefícios deve ser abordada com uma escuta e problematização. Isso significa que, por meio do diálogo e de perguntas, é possível compreender o conjunto de elementos (afetivos, políticos, econômicos, relacionais etc.), que cercam a demanda/queixa inicial. Sobre a pessoa nova no equipamento: Quem recebe a pessoa deve no primeiro momento apresentar o espaço e a função do equipamento Cidadania PopRua (ex.: esse é o espaço para os animais; aqui registramos denúncias, aqui ficam os animais, aqui lavamos roupas, cortamos cabelo, viabilizamos documentação etc.); perguntar se a pessoa precisa de mais apoio básico (água, banho, descanso) ou apoio especializado (denúncias, articulação com outros serviços da rede, emissão de documentos etc.) e a partir disso ser integrada aos demais atendimentos do equipamento. Para a pessoa já vinculada: o profissional da porta de entrada deve perguntar se a pessoa busca apoio básico ou especializado, se tem algum atendimento ou ida a equipamentos marcada com a equipe, e partir disso ser integrada aos demais atendimentos do equipamento. Em ambos os casos, sempre será oportuno dar continuidade ao diálogo para a elaboração do vínculo da pessoa com o equipamento/com os profissionais.
Profissionais responsáveis	**A equipe deve decidir por meio de reunião** quem serão os profissionais da porta a realizarem essa primeira escuta e acolhimento.
Conceitos operacionais	Acolhimento, vínculo, escuta, mediação de conflitos, redução de danos; educação e direitos humanos; campo e núcleo.

Elaboração própria.

TABELA 4 - O processo de cadastro no Cidadania PopRua

Serviço	Cadastro
Objetivo e descrição da ação	O cadastro é uma forma de identificar a pessoa no equipamento e de reunir informações que ajudam a equipe a acompanhar as ofertas ao longo do tempo. Também é um momento de escuta e registro das demandas/queixas e das necessidades apresentadas pela pessoa ao procurar o equipamento. As informações registradas também são relevantes para melhorar o atendimento e produzir dados sobre a população atendida. O cadastro não deve ter exigências que dificultem o acesso ao equipamento. Ou seja, caso a pessoa se sinta desconfortável por ter seus dados colocados no cadastro, deve-se informar o motivo dos dados no sistema, buscando sempre o diálogo e a construção de vínculo. Vale frisar que o único campo obrigatório do sistema é o nome, o qual não necessita ser o de registro civil.
Procedimentos	O cadastro pode ser feito no momento do acolhimento na recepção, pela coleta de informações essenciais básicas, como o nome pelo qual a pessoa deseja ser chamada, podendo ser seu nome de registro civil, nome social ou até mesmo pseudônimo/apelido, caso a pessoa não deseje revelar sua identidade naquele momento. A falta de documentos não pode impedir ou dificultar o cadastro. Quando a pessoa atendida for surda ou tiver alguma deficiência que dificulte a comunicação, o cadastro deve ser feito com o apoio de um tradutor e intérprete de Libras ou de outro recurso de acessibilidade. Em territórios com alta incidência de populações indígenas, é recomendado que haja tradutores também. Todo atendimento realizado deve ser registrado em sistema próprio, organizado e informatizado.
Profissionais responsáveis	**Toda a equipe deve estar preparada para realizar o cadastro**, e assim como no acolhimento, a equipe deve decidir conjuntamente quais profissionais serão responsáveis por esse procedimento.
Conceitos operacionais	Acolhimento, vínculo, escuta, mediação de conflitos; campo e núcleo.

Elaboração própria.

Guarda de bens e pertences no Cidadania PopRua

O Serviço de Guarda de Bens e Pertences é parte fundamental do cuidado ofertado pelo Cidadania PopRua. Seu objetivo é garantir que as pessoas atendidas tenham um local seguro e organizado para deixar seus objetos pessoais, permitindo que circulem pelo território, acessem outros serviços e realizem suas atividades cotidianas sem o risco de perda, dano ou violação de seus pertences.

Cabe às equipes assegurar que esse serviço funcione com organização, responsabilidade e respeito. Cada pessoa tem direito a um compartimento individualizado, em espaço apropriado, limpo e seguro. No momento da utilização, é obrigatório realizar o registro no sistema próprio e formalizar o Termo de Guarda de Pertences, que deve ser apresentado e explicado de forma clara.

As equipes devem garantir que a pessoa possa acessar seus pertences sempre que necessário, respeitando os procedimentos de identificação e registro. A retirada definitiva também deve ser formalizada, com o devido registro. É fundamental que esse processo seja conduzido com atenção, evitando extravios, trocas indevidas ou qualquer situação que gere insegurança ou desconfiança.

Não é permitida a guarda de itens que ofereçam risco à segurança coletiva ou ao funcionamento do equipamento, como materiais perecíveis, inflamáveis, explosivos, tóxicos, armas ou outros objetos perigosos. Caso a equipe identifique qualquer item suspeito, não deve manuseá-lo de forma precipitada. A orientação é preservar o local, comunicar imediatamente a coordenação e acionar os procedimentos institucionais e as autoridades competentes, conforme os protocolos estabelecidos.

O serviço pode ser utilizado de forma contínua ou eventual, conforme a necessidade da pessoa atendida. Nos casos de guarda contínua, deve ser observado o prazo máximo estabelecido e realizados acompanhamentos regulares, com orientação à pessoa sobre os prazos e procedimentos. Essa comunicação deve ser feita de forma respeitosa e antecipada, evitando perdas ou descarte involuntário de pertences.

Quando se tratar de carrinhos de materiais recicláveis, que constituem instrumentos de trabalho e sobrevivência, as equipes devem assegurar que sua guarda ocorra, preferencialmente, em área externa delimitada, protegida e próxima ao equipamento. Esse cuidado reconhece o valor material e simbólico desses instrumentos e contribui para a proteção das condições de geração de renda da pessoa.

TABELA 5 - Guarda de bens e pertences

Serviço	Guarda de bens e pertences
Objetivo e descrição da ação	O serviço de guarda de bens e pertences garante às pessoas um local seguro, organizado e adequado para guardar seus pertences pessoais, carrinhos e equipamentos utilizados no transporte de materiais recicláveis. Além da segurança, a privacidade da pessoa em relação aos seus bens e pertences deve ser respeitada. A equipe deve informar à pessoa a necessidade do Termo de Consentimento e Responsabilidade pelos bens e pertences depositados no local, que tem como objetivo resguardar o equipamento, a instituição e a própria pessoa.
Procedimentos	Deve existir um local adequado para a guarda de bens e pertences, com compartimentos (armários e gavetas) de uso exclusivo da pessoa. Quando os pertences forem guardados, deve ser feito um registro por escrito informando onde eles ficarão e a pessoa deve confirmar esse registro por meio de assinatura, biometria ou outra forma simples. A equipe deve explicar à pessoa as regras de uso do espaço, incluindo a proibição de guardar itens perecíveis ou que coloquem em risco a segurança ou a saúde de outras pessoas. Essas orientações também devem constar no termo. Os carrinhos podem ser guardados em um espaço específico de estacionamento, seguindo os mesmos cuidados de registro e de segurança. Os prazos de uso e os procedimentos para guardar e retirar os pertences devem ser conhecidos tanto pela equipe quanto pelas pessoas. O consentimento dado pela pessoa no Termo de Consentimento e Responsabilidade pelos bens e pertences depositados no local é obrigatório para que seja utilizado a guarda de pertences. Se a pessoa tiver dificuldade de leitura, a equipe tem a obrigação de ler o Termo na íntegra, sempre explicando seu conteúdo de forma simples, por meio do diálogo e da escuta ativa das necessidades do indivíduo. É obrigatório o registro dos termos em arquivo digital. Os compartimentos de guarda dos bens e pertences podem ser abertos apenas se a pessoa autorizar, quando for emitida uma ordem judicial justificando a abertura ou em situações de crime em flagrante.
Profissionais responsáveis	**A equipe deve decidir, em reunião**, quem serão os profissionais responsáveis pelo controle do acesso ao local de guarda, conjuntamente com a equipe de guarda patrimonial/segurança.
Conceitos operacionais	Acolhimento, vínculo, escuta, mediação de conflitos; campo e núcleo.

Elaboração própria.

Serviço de atenção à saúde do animal

O Serviço de Atenção à Saúde do Animal integra o cuidado ofertado pelo Cidadania PopRua e tem como objetivo garantir que pessoas em situação de rua possam acessar o equipamento acompanhadas de seus cães e gatos, sem que isso represente risco ao bem-estar animal, à saúde coletiva ou ao funcionamento do espaço. Para muitas pessoas, o animal é parte fundamental de sua vida, constituindo vínculo afetivo, proteção e companhia. Reconhecer e respeitar esse vínculo é parte do compromisso do equipamento com o acolhimento em direitos humanos.

Cabe às equipes assegurar que o animal seja acolhido de forma temporária, segura e adequada, exclusivamente durante o período de permanência do tutor no equipamento. Não é permitida, em

nenhuma hipótese, a guarda prolongada, o pernoite ou o abandono do animal na unidade. O serviço existe para viabilizar o acesso do tutor aos atendimentos, e não substitui serviços de abrigo ou atendimento veterinário permanente.

No momento da chegada, a equipe deve realizar o acolhimento do tutor e do animal com respeito e orientação clara. A admissão é restrita a cães e gatos. Antes de encaminhar o animal à baia, é obrigatório o preenchimento e a assinatura do Termo de Responsabilidade, com a identificação do tutor, do animal e o registro das regras de permanência. A equipe deve explicar essas regras de forma compreensível, reforçando que o tutor permanece responsável pelo animal, inclusive quanto à alimentação, à guarda e à retirada ao final do atendimento.

As equipes também são responsáveis por garantir que o animal permaneça no espaço adequado. As baias devem estar limpas, organizadas, cobertas e com acesso à água potável. Não é permitida a circulação de animais nas áreas internas de atendimento, convivência ou uso coletivo, exceto nos casos previstos em lei, como cães-guia.

Durante o atendimento, a equipe deve aproveitar o contato com o tutor para orientar sobre cuidados básicos com o animal, como vacinação, acompanhamento veterinário e registro no Sistema Nacional de Identificação e Cadastro Animal (SinPatinhas), quando disponível.

Caso sejam observados sinais evidentes de maus-tratos ou situações graves de negligência, a equipe deve comunicar imediatamente a coordenação da unidade e seguir os fluxos institucionais para acionamento dos órgãos competentes. Essas situações devem ser tratadas com responsabilidade, evitando exposição, constrangimento ou conflito desnecessário, e priorizando a proteção do animal e da pessoa.

TABELA 6 - Serviço de atenção à saúde do animal no Cidadania PopRua

Serviço	Serviço de atenção à saúde do animal
Objetivo e descrição da ação	O atendimento e acolhimento ao animal têm como objetivo apoiar e garantir que a pessoa que possui algum animal de estimação (cachorro ou gato) em sua custódia, possa utilizar o Cidadania PopRua e seus serviços. O equipamento deve informar à pessoa a necessidade do Termo de Consentimento e Responsabilidade pelo animal, que tem como objetivo resguardar o equipamento, a pessoa, a instituição e o animal.
Procedimentos	A pessoa deverá ser informada pela equipe de todas as regras de funcionamento do equipamento de atenção à saúde do animal, dialogando sobre as responsabilidades do tutor do animal ao utilizar o equipamento, por exemplo: garantir que o animal tenha água e ração; utilizar coleira, identificação e focinheira; retirar ou colocar o animal no espaço; vigilância etc. O equipamento não se responsabilizará pelo animal e pelo seu estado de saúde, mas deverá informar a pessoa a importância do cadastro de animais no Sistema Nacional de Identificação e Cadastro Animal - "SinPatinhas, e de como a pessoa pode realizar o agendamento de vacinas e demais procedimentos que podem ser necessários para a manutenção da saúde do animal. O consentimento dado pela pessoa no Termo de Consentimento e Responsabilidade pelo animal no local é obrigatório para que seja utilizado o equipamento de atenção à saúde animal. Se a pessoa tiver dificuldade de leitura, a equipe tem a obrigação de ler o Termo na íntegra, sempre explicando seu conteúdo de forma simples. A equipe tem a obrigação de informar que o abandono de animais nas dependências do Cidadania PopRua acarretará o encaminhamento imediato do animal ao equipamento público competente de recolhimento e proteção animal.
Profissionais responsáveis	A equipe deve decidir por meio de reunião de equipe.
Conceitos operacionais	Campo e núcleo.

Elaboração própria.

Plano de Acesso a Direitos

O Plano de Acesso a Direitos (PAD) é o principal instrumento de acompanhamento individual no Cidadania PopRua. Sua finalidade é organizar, de forma estruturada, o conjunto de ações construídas com a pessoa atendida para ampliar seu acesso a direitos, serviços e políticas públicas. O PAD orienta o planejamento, a execução e a avaliação do acompanhamento, devendo ser utilizado como referência permanente pelas equipes.

Cabe às equipes construir o PAD sempre em conjunto com a pessoa atendida, por meio da escuta qualificada e do diálogo respeitoso. O plano não deve ser imposto. Ele deve refletir as demandas, os interesses, as prioridades e as escolhas da própria pessoa, respeitando sua autonomia, seus tempos e suas condições. A adesão ao PAD depende da confiança construída e do reconhecimento, pela pessoa, de que esse instrumento contribui para seu acesso a direitos.

No cotidiano do atendimento, a equipe deve utilizar o PAD para registrar as demandas apresentadas, incluindo necessidades imediatas e objetivos de médio e longo prazo. A partir desse registro, devem ser definidas, junto com a pessoa, as prioridades de acompanhamento e as estratégias necessárias, como orientações, encaminhamentos e articulação com outros serviços.

Todos os encaminhamentos realizados devem ser registrados no PAD, com a indicação clara das ações previstas, dos responsáveis e dos prazos. Cabe à equipe acompanhar esses encaminhamentos, verificar sua efetivação e realizar devolutivas à pessoa atendida, mantendo-a informada sobre cada etapa do processo. O acompanhamento não se encerra no encaminhamento: é responsabilidade da equipe apoiar a continuidade do acesso.

O PAD deve ser revisado periodicamente, com atualização das informações e readequação das estratégias, conforme as mudanças na situação da pessoa e a evolução do acompanhamento. Trata-se de um instrumento dinâmico, que pode ser iniciado, atualizado ou encerrado conforme o interesse e a adesão da pessoa atendida. Assim sendo, não foi estipulado um período mínimo ou máximo para a sua efetivação, sendo ele o conjunto de ações e estratégias pactuadas com o indivíduo em todo o processo de atendimento e acompanhamento. Vale ressaltar que todas essas informações devem ser obrigatoriamente registradas no sistema eletrônico e, assim que registradas, não podem ser deletadas.

TABELA 7 - Plano de Acesso a Direitos do Cidadania PopRua

Serviço	Plano de Acesso a Direitos (PAD)
Objetivo e descrição da ação	O Plano de Acesso a Direitos (PAD) é o instrumento técnico, utilizado pela equipe do Cidadania PopRua, de caráter individualizado destinado a organizar ações, metas e atividades voltadas ao desenvolvimento pessoal do atendido, definindo o processo necessário à superação de situações de violação de direitos e à promoção da autonomia e da garantia de direitos. (Portaria de equipamentos do Cidadania PopRua). No cotidiano do serviço, o PAD deve orientar: I) O registro das demandas apresentadas pela pessoa atendida, incluindo necessidades imediatas e demandas de médio e longo prazo; II) A definição conjunta de prioridades, respeitando a autonomia, os tempos e as escolhas da pessoa atendida; III) O planejamento das estratégias de acesso a direitos, serviços e políticas públicas; IV) O registro dos encaminhamentos realizados, com indicação de responsáveis, prazos e formas de acompanhamento; V) O acompanhamento da efetivação dos encaminhamentos e a realização de devolutivas à pessoa atendida; VI) A revisão periódica do plano, com atualização das informações e readequação das estratégias pactuadas; VII) O compartilhamento técnico das informações essenciais entre os profissionais da equipe, resguardado o sigilo e a proteção de dados pessoais. O PAD deve ser compreendido como um instrumento dinâmico, podendo ser iniciado, atualizado ou encerrado conforme a adesão da pessoa atendida e a evolução do acompanhamento. O mais importante é que o PAD deve ser construído sempre em conjunto com a pessoa atendida, garantindo sua adesão ao Plano de Acesso a Direitos.
Procedimentos	Preenchimento do instrumento por parte da equipe do Cidadania PopRua
Profissionais responsáveis	Toda equipe e a própria pessoa devem ter autonomia para consultar e registrar informações no PAD. Por ser um registro longitudinal e baseado no vínculo com o equipamento, não deve ser uma imposição anterior aos cuidados imediatos e sim um horizonte a ser construído a partir dessas ofertas de água, cuidado pessoal, guarda de pertences e animais etc. Por isso, a atuação dos profissionais responsáveis pela oferta desses cuidados imediatos deve ser pensada como um convite à ampliação das capacidades de autocuidado e cuidado compartilhado entre pessoa e instituição.
Conceitos operacionais	Reunião de equipe, matriciamento, escuta, redução de danos, vínculo, autonomia.

Elaboração própria.

Serviço de lavanderia

O serviço de lavanderia tem como objetivo garantir acesso digno e desburocratizado à higienização de vestuários pessoais. O cuidado com as roupas está diretamente relacionado à saúde, à proteção do corpo, à identidade e à forma como a pessoa se apresenta e circula nos espaços sociais. Por isso, assegurar esse serviço é parte do compromisso do equipamento com a dignidade e com a ampliação das condições concretas de exercício da cidadania pelas pessoas em situação de rua.

Cabe às equipes garantir que o acesso à lavanderia ocorra de forma organizada, respeitosa e acessível. A equipe deve orientar cada pessoa sobre o funcionamento do serviço, explicando como utilizar os equipamentos, os tempos de lavagem e secagem e as formas de organização das roupas. Essa orientação deve ser feita com clareza, paciência e respeito, reconhecendo que nem todas as pessoas tiveram acesso prévio a esses equipamentos ou às condições regulares de cuidado com seus pertences.

A equipe também é responsável por assegurar que o espaço esteja limpo, em funcionamento e com condições adequadas de uso. Isso inclui verificar regularmente o estado das máquinas, a limpeza do ambiente, a disponibilidade de insumos e o cumprimento das normas de segurança. Sempre que houver problemas técnicos, riscos ou interrupções, a coordenação deve ser comunicada imediatamente, e as pessoas usuárias devem ser orientadas sobre os procedimentos adotados.

Para evitar trocas, extravios ou contaminação cruzada, as roupas devem ser organizadas, separadas e identificadas conforme os procedimentos definidos pela unidade. A equipe deve acompanhar esse processo e orientar as pessoas sempre que necessário, assegurando que cada uma tenha acesso seguro aos seus próprios pertences.

O serviço de lavanderia também é um espaço de promoção de autonomia e educação para o autocuidado. Durante o uso, as equipes devem orientar sobre o cuidado com as roupas, o uso responsável dos equipamentos e a organização dos pertences, sempre de forma respeitosa e não impositiva. Sempre que possível, podem ser realizadas atividades educativas e orientações coletivas sobre autocuidado, uso racional de recursos e convivência coletiva, contribuindo para o fortalecimento da autonomia.

TABELA 8 - Lavanderia do Cidadania PopRua

Serviço	Lavanderia
Objetivo e descrição da ação	O serviço de lavanderia ofertado à pessoa tem como propósito assegurar o acesso à higienização de vestuário e demais pertences pessoais, como cobertores, tecidos etc. Na lavanderia, a pessoa exercerá sua autonomia e cidadania ao realizar o cuidado com seus pertences; ao participar do ambiente compartilhado; ao vivenciar as regras de organização do espaço; ao ser orientada por profissionais.
Procedimentos	A lavanderia oferta à pessoa a utilização de um espaço compartilhado, construído a partir das necessidades da pessoa e das regras pontuadas pelo equipamento para seu funcionamento pleno. A lavagem dos pertences da pessoa serve como um ponto de partida para estimular o diálogo sobre a importância do cuidado, tanto dos seus objetos pessoais quanto do autocuidado. É necessário que a equipe esteja acompanhando as pessoas por meio de suas frequências e interação com o ambiente. Esse acompanhamento é fundamental para fortalecer o vínculo da pessoa não apenas com a lavanderia, mas com todo o equipamento oferecido no Cidadania PopRua. O acompanhamento das pessoas no equipamento permite à equipe desenvolver espaços educativos focados no autocuidado, sustentabilidade e uso racional dos recursos disponíveis. É fundamental que os profissionais adotem práticas pedagógicas que incluam a pessoa como agente e produtora de conhecimento.
Profissionais responsáveis	Equipe multidisciplinar da instituição executante, preferencialmente sob a coordenação de terapeuta ocupacional.
Conceitos operacionais	Autonomia; vínculo; escuta; educação em direitos humanos; campo e núcleo.

Elaboração própria.

Serviço de cuidados pessoais

O serviço de cuidados pessoais compõe o rol de atendimentos do Cidadania PopRua e tem como objetivo garantir acesso a condições básicas de cuidados pessoais (banho, uso de sanitários, insumos de cuidados com o corpo). Cabe às equipes assegurar que esse direito seja garantido de forma contínua, organizada e respeitosa.

A equipe é responsável por garantir que os espaços destinados a esse serviço estejam limpos, organizados, abastecidos e em pleno funcionamento. Isso inclui verificar regularmente as condições dos banheiros, vestiários e áreas de banho, assegurar a disponibilidade de água, insumos de cuidados pessoais e materiais de saúde bucal, e organizar o acesso de forma clara e equitativa. O cuidado com o espaço

é parte do cuidado com as pessoas e contribui diretamente para que o equipamento seja reconhecido como um ambiente de respeito e proteção.

O acesso ao serviço deve ocorrer sem constrangimentos, exposições ou julgamentos. As equipes devem orientar as pessoas sobre o funcionamento, respeitando seu tempo, suas escolhas e sua privacidade. Sempre que uma pessoa solicitar ou necessitar de apoio para realizar cuidados pessoais, a equipe poderá oferecer ajuda, desde que haja concordância expressa.

As equipes também devem assegurar o cumprimento das normas sanitárias. Não é permitido o compartilhamento de lâminas, instrumentos cortantes ou qualquer material de uso individual que possa oferecer risco à saúde. É responsabilidade da equipe orientar sobre o uso seguro dos materiais e garantir seu descarte adequado.

Caso sejam identificados ferimentos, sangramentos ou outras situações que representem risco à saúde, a equipe deve realizar escuta e orientação imediatas e, quando necessário, encaminhar a pessoa para atendimento na rede de saúde, conforme os fluxos estabelecidos.

O Serviço de Cuidados Pessoais também é um espaço de promoção da saúde. Durante o atendimento, as equipes devem orientar, sempre que possível, sobre práticas de autocuidado e proteção à saúde, respeitando o contexto e as condições de vida de cada pessoa.

A estrutura do equipamento foi organizada para garantir acesso seguro e adequado a todas as pessoas. Os banheiros e vestiários são divididos por gênero, e há também banheiro individual acessível ou de uso universal, que pode ser utilizado por pessoas com deficiência, pessoas ostomizadas ou qualquer pessoa que prefira maior privacidade. Cabe às equipes assegurar que esses espaços sejam respeitados e utilizados conforme sua finalidade.

TABELA 9 - Serviço de cuidados pessoais do Cidadania PopRua

Serviço	Serviço de cuidados pessoais
Objetivo e descrição da ação	O serviço de cuidados pessoais tem o objetivo de oportunizar o acesso ao cuidado por meio de espaço adequado para banho, instalações sanitárias, materiais para o cuidado da saúde bucal e demais insumos para o cuidado básico.
Procedimentos	O acesso a esse serviço deve ser oportunizado sem barreiras, ou seja, não se torna necessária a apresentação de documentos, estar em abstinência, ou estar integrado a algum fluxo de atendimento interno do Cidadania PopRua. A equipe deverá organizar a disponibilidade dos insumos para cuidado básico, como toalhas, sabonete etc. A utilização desses insumos deverá ter acompanhamento da equipe. Para que esse controle de insumos seja realizado, é necessária a criação de regras não apenas para estes itens, como também para a convivência no espaço do banho e, no ambiente, voltados para a organização, limpeza etc. O acompanhamento desse serviço poderá indicar temas para serem trabalhados nas oficinas com as pessoas (temas voltados ao autocuidado com o corpo). Caso alguma pessoa expresse a necessidade de um amparo maior, o Educador Social do equipamento poderá auxiliar no cuidado pessoal, respeitados a dignidade, a privacidade e os limites éticos do atendimento.
Profissionais responsáveis	A equipe deve decidir por meio de reunião de equipe. O educador social se faz necessário em algumas ações a depender das demandas apresentadas pelas pessoas. A terapia ocupacional terá uma função importante na formação do restante da equipe, considerando sua expertise no que tange a Atividades de Vida Diária (AVD), bem como a promoção de encontros e experimentações do próprio corpo em atividades relacionadas ao cuidado pessoal.
Conceitos operacionais	Autonomia; campo e núcleo, vínculo; escuta; educação em direitos humanos; redução de danos.

Elaboração própria.

Serviço de combate à violência contra a mulher em situação de rua

O serviço de combate à violência contra a mulher em situação de rua é destinado ao acolhimento de mulheres em situação de rua, cis ou trans, que vivenciam situações de violência, promovendo apoio psicossocial, fortalecimento da autonomia e ampliação do acesso a direitos.

O serviço compreende atendimentos individuais ou grupais, encaminhamentos intersetoriais, orientação sobre direitos, atividades de promoção da autonomia financeira, fortalecimento de vínculos culturais e comunitários, apoio durante o período gestacional e pós-parto, além de ações voltadas ao cuidado com o corpo, práticas esportivas e corporais. Sempre que possível, é disponibilizado um espaço para permanência temporária de crianças que acompanham as mulheres atendidas (durante o funcionamento do equipamento).

O atendimento às mulheres no Cidadania PopRua é orientado pelo compromisso com a garantia de direitos, reconhecendo que muitas mulheres em situação de rua vivenciam múltiplas formas de violência, discriminação e ruptura de vínculos. Cabe às equipes assegurar que esse atendimento seja realizado com respeito, confidencialidade e sem qualquer forma de julgamento ou revitimização, respeitando integralmente as escolhas e o tempo de cada mulher, garantindo que nenhuma decisão seja imposta.

É assegurado o direito de a mulher estar acompanhada por pessoa de sua confiança durante o atendimento, caso assim deseje. Sempre que possível, o atendimento deve ser realizado por profissionais mulheres, especialmente em situações que envolvam relatos de violência ou questões relacionadas ao corpo e à saúde, garantindo maior conforto e segurança.

Quanto ao uso de drogas, as mulheres estão especialmente expostas a um maior nível de vulnerabilidade, o que exige das equipes do Cidadania PopRua uma atuação atenta, acolhedora e livre de julgamentos, orientada à garantia de direitos e ao acesso à rede de proteção. Para isso, é fundamental o conhecimento e a articulação com serviços especializados no território, assegurando encaminhamentos qualificados e, quando necessário, acompanhados. A atuação deve ser pautada por protocolos que garantam sigilo, preservação de provas e acesso imediato às medidas protetivas previstas na Lei Maria da Penha, respeitando sempre a autonomia da mulher, seu contexto e os riscos envolvidos, sem impor condicionantes como abstinência ou tratamentos compulsórios.

TABELA 10 - Serviço de combate à violência contra a mulher em situação de rua

Serviço	Serviço de combate à violência contra a mulher em situação de rua
Objetivo e descrição da ação	É um serviço para acolher e oferecer escuta e apoio a mulheres cis ou trans em situação de rua que sofrem ou sofreram violências. O objetivo é fortalecer a autonomia dessas mulheres e ampliar seu acesso a direitos. Suas ações objetivam também o apoio nos encaminhamentos à rede de equipamentos local, quando necessário; atendimento individual ou coletivo; orientações sobre direitos e políticas públicas voltadas para mulheres; promoção da autonomia financeira, direitos culturais e fortalecimento de vínculos; apoio no período de gravidez e após o parto; incentivo à prática de esportes e outros cuidados em saúde.

Serviço	Serviço de combate à violência contra a mulher em situação de rua
Procedimentos	Durante o acolhimento e os atendimentos, a equipe pode ter contato com mulheres em situação de rua que tenham sido vítimas de violência, e elas deverão ser acolhidas pelo serviço de atendimento ao combate à violência contra a mulher em situação de rua. O acesso a esse atendimento deve ser fácil, sem muitas exigências. Caso a atendida tenha feito uso de álcool e/ou outras drogas, ela pode ser acolhida e, entre sessões de uso de SPAs (substâncias psicoativas) ou após a passagem do efeito das substâncias, ela pode relatar tudo que ocorreu e ser orientada sobre as medidas possíveis. Os atendimentos devem evitar a revitimização da mulher, ou seja, evitar que o processo seja burocrático demais e principalmente, evitar que ela tenha que repetir várias vezes o mesmo relato de violências sofridas ou mesmo que se duvide da palavra da vítima. Nos atendimentos, a mulher tem o direito de escolher alguém para acompanhá-la. Isso pode garantir que ela se sinta à vontade para dialogar com a equipe. O serviço deve funcionar em um espaço seguro, onde a mulher se sinta confortável para falar, e com privacidade.
Profissionais responsáveis	A profissional de referência deverá ser uma mulher, psicóloga ou terapeuta ocupacional. Toda a equipe deve receber formação e orientação sobre direitos humanos, raça e etnia, gênero e redução de danos. Quando for necessário, o(a) intérprete ou tradutor(a) de Libras e/ou de outras línguas deve apoiar os atendimentos.
Conceitos operacionais	Acolhimento, vínculo, escuta, autonomia, matriciamento, redução de danos, intersetorialidade.

Elaboração própria.

Serviço de conexão familiar e comunitária

O Serviço de Conexão Familiar e Comunitária tem como objetivo apoiar o restabelecimento, o fortalecimento ou a ressignificação de vínculos familiares e comunitários, sempre com base na vontade e no consentimento da pessoa atendida. Cabe às equipes reconhecer que a família não se limita a vínculos biológicos, devendo ser compreendida em seu sentido ampliado, incluindo relações de afeto, cuidado, convivência e pertencimento construídas ao longo da vida.

A atuação da equipe deve iniciar pelo mapeamento dos vínculos significativos da pessoa, realizado por meio de escuta qualificada, respeitosa e sem qualquer forma de pressão. É fundamental que esse processo ocorra somente com o consentimento livre e informado da pessoa atendida. A equipe não deve induzir, insistir ou pressupor que a reconexão familiar é sempre desejada ou possível. O direito de não retomar vínculos também deve ser respeitado.

Cabe às equipes identificar, junto com a pessoa, as possibilidades, os limites e os riscos envolvidos em eventual reconexão, observando com atenção situações de violência, conflitos prévios, medidas protetivas ou restrições judiciais e administrativas. A segurança e a integridade da pessoa atendida devem ser sempre prioridade.

Quando houver interesse da pessoa em restabelecer contato, a equipe deve apoiar esse processo de forma planejada e responsável, podendo incluir mediação de contato, orientação, articulação com serviços da rede e, quando previsto, apoio ao deslocamento para reencontros. Todas as etapas devem ser acompanhadas tecnicamente, com avaliação contínua e devolutiva à pessoa atendida.

A atuação das equipes deve respeitar o tempo, as decisões e as condições emocionais da pessoa, compreendendo que a reconstrução de vínculos é um processo sensível e, muitas vezes, gradual. O Serviço de Conexão Familiar e Comunitária não tem como objetivo impor reconciliações, mas ampliar possibilidades de apoio, pertencimento e proteção social, sempre com base no respeito à autonomia e na garantia de direitos.

TABELA 11 - Serviço de conexão familiar e comunitária

Serviço	Serviço de conexão familiar e comunitária
Objetivo e descrição da ação	Considerando que a fragilidade de vínculos é uma das principais características da situação de rua, ações de promoção e restabelecimento, fortalecimento e ressignificação de vínculos familiares, comunitários e afetivos são uma oferta fundamental para a PSR. Muitas vezes o término de um relacionamento amoroso, a expulsão do local de moradia por outros membros da família, problemas de saúde mental, uma violência sofrida no ambiente familiar, o empobrecimento repentino, entre outros, são o ponto de partida para uma vida nas ruas em que a condição de exclusão social é agravada; Diante disso, pode ser que as pessoas acompanhadas no Cidadania PopRua demandem da equipe a realização de algum tipo de busca por parentes, amigos e peçam ajuda na mediação com pessoas, contatos e, quem sabe, o restabelecimento dessas relações. Essa demanda é atravessada por uma série de delicadezas, que podem ter a ver com a história de ida para as ruas da pessoa que estamos escutando, com violências que ela pode ter sofrido ou cometido, com limites que não puderam ser negociados no passado e que não temos garantia de que poderão ser no futuro. Por isso, esse é um momento em que o profissional deve atentar-se a ética do encontro possível, às possíveis demandas que esse encontro possa gerar em termos de sofrimento psíquico, pois as buscas nem sempre serão bem sucedidas ou bem recebidas, e a escuta será instrumento fundamental para estabelecer um ambiente seguro para essa elaboração. Também há de se ter atenção à possível necessidade de articulação com outros setores (assistência social, mobilidade urbana, saúde, justiça) como consequência da busca.
Procedimentos	O atendimento com esse objetivo deve ser conduzido compreendendo as motivações para o contato e elaboração conjunta sobre o que significa a solicitação de busca por alguém, pois isso pode ser o indicativo de um pedido de ajuda para realizar transformações na própria vida que o equipamento tem condições de ofertar a partir do acompanhamento relacional. Com isso, pode-se construir um genograma das relações identificando vínculos rompidos, frágeis, fortes e as histórias que a pessoa viveu com essas pessoas. A partir disso, pode-se avaliar as possibilidades e limites para a solicitação. O genograma e outros registros gerados nessas conversas compõem o PAD, pois fazem parte da trajetória de cuidado coconstruída entre pessoa e profissional, e esses dados têm utilidade para toda a equipe. A busca pode acontecer por meios virtuais, telefônicos, sistemas de dados governamentais e articulação com setores, como a Justiça e a Assistência Social. Considerando a possibilidade de que a busca incorra numa situação traumática ou potencialmente geradora de sofrimento psíquico, pode-se contar com o apoio dos profissionais de psicologia na formação da equipe para a escuta e acolhimento do sofrimento nessas situações e/ou atuando em dupla com o profissional de referência na tarefa da busca. É importante que, na execução desse serviço, haja, além da tentativa de responder à tarefa prática, a construção de um sentido para ela, que deve vir sempre da pessoa e ser mediada pelos limites legais e institucionais.
Profissionais responsáveis	O serviço será realizado por um técnico jurídico junto a um psicólogo ou assistente social, considerando a necessidade de escutar de forma mais aprofundada a história de vida da pessoa e de trabalhar com os limites institucionais, que podem vir desde a necessidade de acessar sistemas específicos até a existência de medidas protetivas, que impedem a reconexão familiar imediata.
Conceitos operacionais	Escuta, redução de danos, vínculo, autonomia, campo e núcleo.

Elaboração própria.

Serviço de inclusão digital

O serviço de inclusão digital tem como objetivo garantir às pessoas atendidas o acesso às tecnologias digitais como ferramenta de exercício da cidadania e de ampliação do acesso a direitos. O uso da internet e de equipamentos digitais permite acessar serviços públicos, obter informações, manter contatos, emitir documentos, buscar oportunidades e fortalecer a autonomia.

As equipes são responsáveis por assegurar o acesso aos equipamentos e à internet de forma organizada, segura e orientada. Isso inclui apresentar o funcionamento dos recursos disponíveis, apoiar o uso quando necessário e orientar sobre como acessar serviços públicos, plataformas institucionais e outras ferramentas digitais. Esse apoio deve ser realizado com paciência e respeito, reconhecendo que muitas pessoas podem não ter tido acesso prévio a essas tecnologias.

O serviço também compreende ações de orientação e capacitação digital, que devem ser conduzidas de forma acessível, respeitando o tempo, o interesse e as condições de cada pessoa. O objetivo é fortalecer a autonomia no uso das tecnologias, evitando relações de dependência e promovendo a apropriação desses instrumentos como ferramentas de acesso a direitos.

Cabe às equipes garantir rigorosamente a proteção de dados pessoais. Antes de qualquer registro, acesso a sistemas ou inserção de informações, a pessoa deve ser informada de forma clara sobre o uso de seus dados, e seu consentimento deve ser respeitado. Nenhuma pessoa é obrigada a fornecer informações pessoais para acessar o serviço. A equipe deve assegurar o sigilo, a confidencialidade e o uso responsável das informações, conforme a legislação vigente.

TABELA 12 - Serviço de inclusão digital

Serviço	Serviço de inclusão digital
Objetivo e descrição da ação	O serviço de Inclusão Digital garante o acesso à informação e às tecnologias digitais para pessoas em situação de rua. Essa oferta busca apoiar o uso seguro da internet e de ferramentas digitais, contribuindo para o acesso a direitos, serviços públicos e inclusão social. O serviço oferece acesso a computadores, internet e apoio para o uso de plataformas digitais, como sites públicos, como a plataforma Gov.br, cadastros e outros recursos de interesse da pessoa. Também realiza atividades de orientação e aprendizado para fortalecer o uso da tecnologia no dia a dia.
Procedimentos	Cada equipamento deve definir os horários de uso do serviço de Inclusão Digital, com horários informados por escrito em local visível, e verbalmente às pessoas do equipamento. O acompanhamento das atividades (monitoria e oficinas) deve ser realizado em horários determinados pela equipe (por exemplo, às segundas e terças-feiras, das 8h às 10h). Nos demais horários, o acesso será livre, com as devidas medidas de conservação e segurança do espaço tomadas pela equipe e pelas pessoas. Além disso, devem ser feitas ações educativas, como oficinas, para estimular o ensino do uso correto e seguro das tecnologias disponíveis, respeitando o ritmo e o interesse de cada pessoa. Quando necessário, a equipe deve auxiliar a pessoa no acesso a equipamentos públicos digitais, como cadastros, solicitações e consultas em plataformas governamentais ou de interesse público. Durante o atendimento, a equipe deve explicar de forma clara como os dados pessoais serão utilizados, garantindo que a pessoa possa autorizar ou recusar o uso ou compartilhamento dessas informações a qualquer momento. Cada pessoa deve ter o registro de suas próprias senhas e aprender a utilizar as tecnologias por conta própria, com autonomia, exceto em casos nos quais o atendido necessitar de maior suporte da equipe. Além disso, é recomendado que a equipe faça o bloqueio de sites que sejam ilegais, inapropriados ou representem riscos às pessoas. Também é importante que sejam estabelecidos limites de tempo de uso diário, para que mais pessoas do equipamento consigam ter acesso.
Profissionais responsáveis	A oferta do serviço deve contar com a presença de educador social ou pedagogo. Quando for necessário, o intérprete ou tradutor de Libras e/ou de outras línguas deve auxiliar na monitoria e realização das oficinas.
Conceitos operacionais	Autonomia, inclusão social e acessibilidade.

Elaboração própria.

Serviço de apoio para deslocamento e acompanhamento

O serviço de apoio para deslocamento e acompanhamento tem como objetivo viabilizar o acesso das pessoas atendidas a serviços públicos, atividades externas e demais espaços necessários à garantia de direitos. Esse apoio é parte do cuidado ofertado pelo Cidadania PopRua, reconhecendo que barreiras como falta de recursos, dificuldades de circulação no território e fragilização de vínculos institucionais podem impedir o acesso efetivo às políticas públicas.

Cabe às equipes avaliar, junto com a pessoa atendida, a necessidade de apoio para deslocamento, considerando sua situação, os riscos envolvidos e os objetivos do acompanhamento. Sempre que possível, esse apoio deve estar vinculado ao Plano de Acesso a Direitos, como parte de uma estratégia planejada e acompanhada. O deslocamento não deve ser tratado como ação isolada, mas como parte do processo de garantia de direitos.

O acompanhamento por profissional da equipe é prioritário em situações de maior vulnerabilidade, risco, dificuldade de acesso ou quando há necessidade de mediação com outros serviços. Nessas situações, cabe à equipe preparar a pessoa para o atendimento externo, explicar o objetivo do encaminhamento e garantir suporte durante o processo, fortalecendo sua segurança e suas condições de acesso.

O apoio ao deslocamento pode ocorrer por diferentes modalidades, conforme a organização e a capacidade operacional do equipamento, incluindo fornecimento de transporte ou acompanhamento direto. Em todos os casos, é responsabilidade da equipe planejar o deslocamento, orientar a pessoa e assegurar que haja condições seguras de ida e retorno, preferencialmente com retorno ao próprio Cidadania PopRua, quando essa for a referência da pessoa.

TABELA 13 - Serviço de apoio ao transporte para atividades externas e acompanhamento em equipamentos públicos

Serviço	Apoio ao transporte para atividades externas e acompanhamento em equipamentos públicos
Objetivo e descrição da ação	O serviço de Apoio ao Transporte para Atividades Externas e Acompanhamento em equipamentos públicos tem como objetivo garantir que pessoas em situação de rua consigam se deslocar com segurança e de forma gratuita para acessar ofertas externas ao Cidadania PopRua, atividades e ações previstas nos planos de atendimento das pessoas acompanhadas.
Procedimentos	A partir dos planos de atendimentos a equipe pode verificar a necessidade de deslocamento das pessoas para atendimento como ir ao Centro de Referência de Assistência Social (CRAS) para realizar o Cadastro Único, ou ao Instituto Nacional do Seguro Social (INSS) para realizar uma perícia, por exemplo. Essa necessidade deve ser registrada. O equipamento de transporte também poderá ser utilizado em casos de emergência identificados pela equipe. O apoio ao transporte pode ocorrer por diferentes formas, também a partir da autonomia das pessoas, conforme a disponibilidade de recursos, como: uso de veículo do próprio equipamento ou de algum órgão estatal, fornecimento de auxílio-transporte, pagamento de passagens ou cartão de transporte recarregável, locação de transporte ou uso de aplicativos de transporte individual. Também é importante que as equipes verifiquem se existem possibilidades de garantir transporte gratuito no território. Após verificar a necessidade de transporte, a equipe deve solicitar o agendamento desse equipamento com a equipe administrativa. A pessoa pode fazer o deslocamento sozinha, caso seja possível, ou deve ser acompanhada por profissional da equipe, caso seja necessário. É importante avaliar se a pessoa atendida terá dificuldades para apresentar suas necessidades por conta própria nesses locais, pois, nesses casos, o acompanhamento da equipe poderá facilitar o diálogo e garantir o acesso a direitos. Todo deslocamento e acompanhamento realizado deve ser registrado em relatório, com informações sobre o local, o motivo do deslocamento, os profissionais envolvidos, os resultados alcançados e os encaminhamentos realizados.

Serviço	Apoio ao transporte para atividades externas e acompanhamento em equipamentos públicos
Profissionais responsáveis	Toda a equipe técnica pode indicar o uso do equipamento para ajudar a cumprir os objetivos do PAD. Quando for necessário, o intérprete ou tradutor de Libras e/ou de outras línguas deve acompanhar o deslocamento.
Conceitos operacionais	Mobilidade, autonomia, acesso a direitos, mediação de conflitos e campo e núcleo.

Elaboração própria.

Reuniões de equipe, de matriciamento e as ações de educação permanente (Educação em direitos humanos e cidadania)

As reuniões de equipe, de matriciamento e as ações de educação permanente são parte integrante do funcionamento do Cidadania PopRua e devem ser compreendidas como instrumentos essenciais para qualificar o atendimento, fortalecer o trabalho coletivo e ampliar a capacidade da equipe de garantir direitos à população em situação de rua. Esses espaços permitem organizar o trabalho, analisar situações concretas, enfrentar dificuldades e aprimorar continuamente as práticas desenvolvidas no equipamento.

As reuniões de equipe devem ocorrer regularmente, sendo recomendado, no mínimo, um encontro mensal. Cabe à coordenação assegurar sua realização e a participação de todos os trabalhadores e trabalhadoras, incluindo equipe técnica, profissionais de apoio, recepção, limpeza, segurança e demais funções. Essas reuniões têm como objetivo organizar as rotinas, alinhar procedimentos, discutir desafios do cotidiano, avaliar o funcionamento dos serviços e refletir sobre situações acompanhadas, sempre com respeito ao sigilo e à ética profissional. Esse espaço permite ampliar a compreensão coletiva sobre as demandas das pessoas atendidas e fortalecer a atuação integrada da equipe.

As reuniões de matriciamento são realizadas com outros serviços e equipamentos da rede, como unidades de saúde, assistência social, justiça e demais políticas públicas do território. Cabe às equipes identificar a necessidade desses encontros sempre que houver situações que demandem articulação intersetorial, dificuldades no acompanhamento ou necessidade de atuação conjunta. O matriciamento tem como objetivo compartilhar responsabilidades, alinhar estratégias, qualificar os encaminhamentos e fortalecer a rede de proteção, contribuindo para ampliar as possibilidades de acesso a direitos.

As ações de Educação Permanente devem ser organizadas a partir das demandas identificadas no próprio cotidiano de trabalho, nas reuniões de equipe e nas reuniões de matriciamento. Cabe às equipes e à coordenação identificar temas prioritários e promover momentos formativos, como encontros, rodas de conversa, oficinas e cursos. Esses espaços devem contribuir para qualificar o atendimento, fortalecer a postura profissional e ampliar os conhecimentos sobre temas relacionados aos direitos humanos, à população em situação de rua e às especificidades do território.

A participação nesses espaços é parte das responsabilidades de todos os trabalhadores e trabalhadoras do Cidadania PopRua. O cuidado com as pessoas atendidas é resultado do trabalho coletivo, e sua qualidade depende diretamente da capacidade da equipe de refletir sobre sua prática, compartilhar conhecimentos e construir respostas conjuntas.

As reuniões e os momentos de educação permanente não são atividades complementares, mas parte do próprio trabalho.

TABELA 14 - Reuniões de equipe, de matriciamento e de educação permanente

Serviço	Reuniões de equipe, de matriciamento e educação permanente
Objetivo e descrição da ação	Para fortalecer o trabalho do Cidadania PopRua e da rede local com a população em situação de rua, é importante que existam espaços que objetivem a organização e aprendizagem da equipe, como reuniões de equipe, reuniões de matriciamento e momentos de educação permanente interna.
Procedimentos	É recomendado que, pelo menos, uma vez por mês a equipe do Cidadania PopRua se reúna para discutir sobre pessoas acompanhadas no equipamento, procedimentos internos, dificuldades e outras pautas internas importantes. Essas reuniões também ajudam a equipe a perceber quais temas devem ser priorizados para a educação permanente da equipe. As reuniões de matriciamento acontecem quando, por exemplo, a equipe do Cidadania PopRua percebe a necessidade de se reunir com outros equipamentos da rede, como uma UBS ou um CAPS da região. Elas servem para melhorar o atendimento, conversar sobre pessoas atendidas em comum, apoiar os equipamentos diante de dificuldades e até mesmo realizar atendimentos em conjunto, quando necessário. A partir do trabalho realizado no dia a dia do Cidadania PopRua e em espaços de troca como as reuniões de equipe e de matriciamento, podem ser propostos espaços e momentos de educação permanente. Por exemplo, se a equipe percebe que tem dificuldade no atendimento a mulheres em situação de rua que sofrem violência, podem ser organizados encontros, cursos, rodas de conversa e outros momentos de formação para fortalecer o trabalho. Reuniões de equipe: a equipe se encontra para discutir sobre o trabalho, organizar atividades, rotinas, discutir sobre desafios e possibilidades do equipamento e sobre casos específicos de pessoas atendidas, para ampliar as visões sobre as ofertas do equipamento. Reuniões de matriciamento: permitem que diferentes equipamentos da rede possam ampliar suas possibilidades e limites, através do compartilhamento de saberes, práticas e responsabilidades, tendo casos e situações concretas como estratégia formativa. Educação permanente: momentos de aprendizado das equipes, a partir do que acontece no próprio trabalho e no território.
Profissionais responsáveis	Toda a equipe participa, desde funcionários da limpeza até funcionários da equipe técnica.
Conceitos operacionais	Território e territorialização; monitoramento e avaliação; escuta; mediação de conflito; intersetorialidade e campo e núcleo.

Elaboração própria.

Serviço de cadastramento e documentação pessoal

O acesso à documentação é parte estruturante do trabalho com a população em situação de rua, pois é condição concreta para o exercício de direitos e para a superação de barreiras institucionais que produzem e aprofundam a exclusão. Cabe às equipes atuar de forma ativa, comprometida e contínua para garantir que nenhuma pessoa deixe de acessar políticas públicas por ausência, irregularidade ou perda de seus documentos.

Esse serviço organiza e executa ações voltadas ao acesso, atualização, retificação e guarda segura de documentos civis, trabalhistas, previdenciários, educacionais, de saúde, mobilidade e outros registros essenciais.

As equipes devem viabilizar, de forma planejada e responsável:

- A organização de mutirões de documentação, articulando parcerias e facilitando o acesso coletivo aos órgãos emissores;

- O acompanhamento individual aos serviços responsáveis pela emissão ou regularização de documentos, especialmente em situações que envolvam barreiras institucionais, dificuldades de deslocamento ou necessidade de mediação;

- A digitalização e organização dos documentos, com orientação clara à pessoa sobre sua guarda, uso e importância;
- O apoio direto no uso de plataformas digitais e sistemas públicos, assegurando que nenhuma pessoa seja excluída por falta de acesso, conhecimento ou recursos tecnológicos;
- A orientação e o acompanhamento para realização de cadastros necessários ao acesso a benefícios, programas e serviços.

A equipe deve atuar de forma paciente, respeitosa e comprometida, reconhecendo que muitas pessoas tiveram seus vínculos documentais rompidos por processos de violência, expulsão, institucionalização ou negligência estatal. É responsabilidade do serviço reconstruir esses acessos sem impor exigências que reforcem constrangimentos, desconfianças ou exclusões.

O trabalho deve observar as diretrizes de acesso assistido às plataformas digitais, assegurando que a tecnologia seja utilizada como ferramenta de ampliação de direitos, e não como barreira. Sempre que necessário, a equipe deve assumir papel ativo no apoio, acompanhamento e mediação, garantindo que a pessoa compreenda os processos e se aproprie de seus próprios documentos.

TABELA 15 - Serviço de cadastramento e documentação pessoal

Serviço	Cadastramento e documentação pessoal
Objetivo e descrição da ação	É um conjunto de ações para garantir o acesso da população atendida a documentos e ao registro e atualização de cadastros em órgãos públicos. Podem ser feitas parcerias com as instituições que emitem as documentações, para melhorar o atendimento das pessoas. O equipamento deve oferecer apoio na obtenção, atualização ou retificação de qualquer documento que possa garantir direitos à população em situação de rua, como documentos civis, trabalhistas e previdenciários, eleitorais, educacionais (diplomas, históricos, certificados), de saúde e assistência social, bancários, relacionados ao uso de transporte público, documentação específica para povos indígenas, estrangeiros e quilombolas, documentos para pessoas trans, travestis e não-binárias, e demais registros que forem considerados importantes. Também deve auxiliar no acesso às plataformas digitais governamentais, especialmente à plataforma Gov.br.
Procedimentos	O acesso aos documentos é uma forma de promover os direitos dessas pessoas, para que acessem diversos equipamentos, possam solicitar benefícios, se inscrever em programas sociais, procurar trabalho e garantir outros direitos. A equipe pode realizar várias ações para ajudar as pessoas, como mutirões para orientar e emitir documentos. Também pode acompanhar as pessoas até os órgãos responsáveis, quando for necessário. A equipe pode digitalizar documentos para guardar com mais segurança, ajudar no uso de sistemas e plataformas públicas e orientar e encaminhar para realização de cadastros. Essas ações ajudam no acesso a políticas públicas.
Profissionais responsáveis	Toda a equipe técnica pode indicar o uso do equipamento para ajudar a cumprir os objetivos do PAD. O agendamento de mutirões pode ser articulado com o apoio do equipamento de articulação social, e as ações coletivas devem contar com a participação de toda a equipe. O acompanhamento nos deslocamentos pode ser feito por qualquer profissional da equipe, ou a equipe pode decidir em conjunto quem será o responsável. Quando for necessário, o intérprete ou tradutor de Libras e/ou de outras línguas deve acompanhar os atendimentos e deslocamentos.
Conceitos operacionais	Acesso a direitos, autonomia, território e acessibilidade.

Elaboração própria.

Serviço de apoio técnico e administrativo

O Serviço de apoio técnico e administrativo é responsável por assegurar o funcionamento contínuo, seguro e qualificado do Cidadania PopRua, garantindo que o equipamento mantenha condições adequadas de acolhimento, cuidados pessoais, segurança e acessibilidade. Cabe às equipes organizar e executar

as rotinas administrativas, realizar o controle e a reposição de insumos, acompanhar contratos e serviços, e assegurar a manutenção preventiva e corretiva das edificações.

A atuação técnica especializada, com a participação de profissionais de arquitetura e urbanismo e de auxiliar de manutenção de edifícios, é fundamental para qualificar permanentemente os espaços. Esses profissionais contribuem para a adequação física do equipamento, a eliminação de barreiras, a promoção da acessibilidade e a manutenção das condições estruturais, assegurando que o ambiente esteja alinhado às finalidades públicas do serviço. As equipes devem comunicar prontamente qualquer problema estrutural, falha de funcionamento ou necessidade de manutenção, contribuindo para a preservação do patrimônio público e para a segurança coletiva.

O funcionamento adequado do equipamento depende do compromisso cotidiano das equipes com a organização, o zelo e a responsabilidade administrativa. O monitoramento por indicadores de desempenho, o registro sistemático de informações e o acompanhamento das condições operacionais permitem identificar problemas, orientar melhorias e assegurar a qualidade do serviço ofertado. Manter o espaço limpo, organizado, acessível e seguro não é uma tarefa meramente operacional, mas parte integrante do cuidado e do respeito às pessoas atendidas.

TABELA 16 - Serviço de apoio técnico e administrativo

Serviço	Serviço de apoio técnico e administrativo
Objetivo e descrição da ação	O Serviço de apoio técnico e administrativo objetiva assegurar as condições materiais, operacionais e institucionais necessárias ao funcionamento regular e contínuo do equipamento, garantindo um ambiente digno, seguro, acessível e adequado ao acolhimento da população em situação de rua e ao trabalho das equipes. O serviço tem como objetivo sustentar, de forma permanente, a base administrativa e estrutural que viabiliza a oferta qualificada das ações finalísticas, reconhecendo que a qualidade do espaço físico, da organização e dos processos internos é parte constitutiva do acesso a direitos e do respeito à dignidade das pessoas atendidas. O serviço organiza e executa as rotinas técnicas e administrativas indispensáveis ao funcionamento cotidiano do equipamento. Isso inclui o planejamento, a execução e o acompanhamento de atividades relacionadas à gestão administrativa, ao controle e reposição de insumos, à conservação dos espaços, à manutenção preventiva e corretiva das instalações e à garantia das condições de cuidados pessoais, segurança e acessibilidade. Cabe ao serviço assegurar que os ambientes estejam permanentemente em condições adequadas de uso, prevenindo situações que comprometam o atendimento, a integridade das pessoas ou a continuidade das atividades. Isso envolve a identificação antecipada de necessidades de manutenção, o acionamento de providências cabíveis, o acompanhamento de serviços realizados e a verificação contínua das condições estruturais do equipamento. O serviço também é responsável pela organização de processos administrativos internos, incluindo o registro, o controle e o monitoramento de informações relevantes ao funcionamento do equipamento, bem como pelo acompanhamento de indicadores de desempenho que permitam avaliar as condições operacionais, identificar problemas e orientar melhorias. A atuação deve ser pautada pela responsabilidade, pela organização e pelo compromisso com o funcionamento público do equipamento, compreendendo que a manutenção de um espaço limpo, seguro, acessível e estruturado é condição fundamental para a efetivação das ações de cuidado, acolhimento e promoção de direitos.

Serviço	Serviço de apoio técnico e administrativo
Procedimentos	O Serviço de Apoio Técnico e Administrativo organiza e executa as rotinas necessárias para garantir o funcionamento regular do equipamento, assegurando que os espaços, mobiliários e equipamentos estejam permanentemente em condições adequadas de uso. Isso inclui realizar verificações periódicas das instalações, identificar necessidades de manutenção e acionar, em tempo oportuno, os responsáveis institucionais para os devidos reparos, acompanhando a execução dos serviços e adotando providências imediatas diante de situações que possam comprometer a segurança, a acessibilidade ou a continuidade das atividades. Cabe ao serviço manter o controle sistemático dos insumos, por meio de registros atualizados de estoque, entrada e saída de materiais, realizando solicitações de reposição com antecedência e garantindo o armazenamento adequado. Também é responsabilidade do serviço assegurar que todos os ambientes permaneçam limpos, organizados, acessíveis e acolhedores, acompanhando as rotinas de limpeza e zelando pela preservação dos espaços como condição fundamental para o atendimento digno da população. O serviço deve organizar e manter atualizados os registros e processos administrativos relacionados ao funcionamento do equipamento, incluindo o registro de ocorrências, o acompanhamento de demandas internas e a sistematização de informações que apoiem a gestão e o monitoramento das condições operacionais. O acompanhamento de indicadores deve orientar a identificação de problemas, a comunicação com a coordenação e o planejamento de melhorias necessárias. A atuação deve ser pautada pela responsabilidade, pela organização e pelo compromisso com o caráter público do equipamento. Zelar pelas condições físicas, administrativas e operacionais não é apenas uma função técnica, mas parte integrante da produção do cuidado, contribuindo diretamente para que o equipamento seja um espaço seguro, acessível e efetivo na promoção de direitos.
Profissionais responsáveis	Estão envolvidos nesse serviço a coordenação do Cidadania PopRua, responsável por supervisionar as rotinas administrativas, autorizar providências e garantir as condições institucionais de funcionamento. O auxiliar de manutenção de edifícios tem papel estratégico na execução de reparos, na manutenção preventiva e corretiva e na identificação de problemas estruturais, contribuindo diretamente para a segurança, a funcionalidade e a continuidade das atividades. Toda a equipe técnica também participa desse processo, comunicando necessidades, zelando pelos espaços e utilizando adequadamente os recursos públicos. Destaca-se, ainda, a atuação de arquiteto(a) ou urbanista, cuja contribuição é fundamental para avaliar as condições físicas do equipamento, orientar adequações espaciais, garantir acessibilidade, segurança e ambiência adequada ao acolhimento e ao cuidado. Sua atuação qualifica o espaço como instrumento de política pública, assegurando que a estrutura física esteja alinhada às necessidades das pessoas atendidas e às diretrizes institucionais. A atuação integrada desses profissionais assegura que o equipamento funcione em condições adequadas, reconhecendo que a qualidade do espaço é parte indissociável da dignidade, do acolhimento e da efetivação de direitos.
Conceitos operacionais	Manutenção Funcionamento regular, Manutenção preventiva, Manutenção corretiva, Controle de insumos, Gestão administrativa, Conservação dos espaços, cuidado ambiental, Segurança predial, Acessibilidade universal, Monitoramento operacional, Registro e controle de informações, Acompanhamento de indicadores de desempenho, Identificação e gestão de riscos, Continuidade operacional, Ambiência adequada ao cuidado, Responsabilidade pública do espaço, Suporte técnico às equipes, Preservação do patrimônio público.

Elaboração própria.

1.5.2 Ofertas do Cidadania PopRua que acontecem junto à rede

As tabelas de 17 a 20 apresentam e descrevem as ofertas do Cidadania PopRua que acontecem junto à rede, indicando a oferta/serviço específico, o objetivo e a descrição das ações envolvidas na oferta, os procedimentos que estão envolvidos os profissionais responsáveis, os conceitos operacionais mobilizados para a execução do trabalho e os setores mobilizados para a ação.

Vale ressaltar que as atividades realizadas pela equipe do Cidadania PopRua devem acontecer no equipamento, nas ruas e junto à rede de modo concomitante, sendo ofertadas em função das demandas e necessidades da população, do território e da rede local. A divisão em tabelas que distinguem as ações não pode apartar a necessidade de todas as ofertas, sejam no equipamento, nas ruas e/ou junto à rede local estejam articuladas.

TABELA 17 - Serviço de articulação social

Serviço	Serviço de articulação social
Objetivo	O serviço de Articulação Social é responsável pela comunicação entre o Cidadania PopRua e o território no qual se encontra, incluindo grupos, equipamentos e instituições que podem ter alguma relação com a população em situação de rua. O objetivo é formar uma rede de promoção de direitos humanos para essa população. Essa rede não se limita a instituições formais ou políticas públicas específicas, podendo ter a participação de moradores, comerciantes e da comunidade em geral.
Procedimentos	A equipe do Cidadania PopRua deve mapear e conhecer o território no qual atua. Para isso, é importante conversar e apresentar o equipamento a vizinhos do equipamento, comerciantes locais, representantes comunitários, além de profissionais que trabalhem em instituições de interesse para a população em situação de rua, como os CREAS, Centros Pop, Ministério Público, serviços de saúde, centros de cultura e lazer, restaurantes comunitários, dentre outros. É importante que o mapeamento seja registrado, para que toda a equipe acesse as informações relevantes, como local, tipo de atendimento realizado, ou relação do local com a população em situação de rua, telefones de contato e profissionais de referência. Além de mapear a rede, esse equipamento deve participar de ações no território, como eventos, mutirões, atividades culturais, além de manter comunicação com as instituições e a comunidade de forma permanente, ajudando a prevenir conflitos, combater preconceitos e violações de direitos dessa população e construir respostas às suas necessidades de forma conjunta. O contato com a rede deve ser planejado e inserido na agenda de atividades recorrentes periódicas da equipe, principalmente através de reuniões de rede.
Profissionais Responsáveis	Toda a equipe deve conhecer o território e atuar de forma intersetorial, em rede. As ações de mapeamento e articulação intersetorial devem ser conduzidas pelo(a) articulador(a)/mobilizador(a) social da equipe. Em casos que envolvam pautas sensíveis ou articulações com autoridades, pode ser indicado o acompanhamento de outros profissionais da equipe técnica.
Conceitos mobilizados	Território, intersetorialidade, matriciamento, Educação Permanente, participação social e comunitária.
Setores mobilizados para a ação	Todos os setores em que é possível fortalecer a rede de garantia de direitos à PSR podem ser mobilizados nas ações de articulação social. Será importante buscar compreender como funciona cada setor, para conseguir traduzir demandas e informações para linguagens compreensíveis aos trabalhadores de outros campos, compreendendo que quanto mais distantes da Saúde, Assistência e Direitos Humanos, mais esse trabalho de tradução deve se articular à educação e a participação social/comunitária.

Elaboração própria.

TABELA 18 - Reunião intersetorial/reuniões de rede/apoio institucional

Serviço	Reunião Intersetorial/reuniões de rede/apoio institucional (AI)
Objetivo	Fomentar estratégias de construção da Intersetorialidade, Rede e Apoio Institucional como forma de democratização e cogestão nas políticas públicas é um dos objetivos do Cidadania PopRua. Esses dispositivos auxiliam equipes e gestores a qualificar e resolver problemas nos processos de trabalho contando com o conhecimento e experiência de profissionais mais antigos no campo do trabalho. No caso das reuniões intersetoriais/de rede, as parcerias e articulações são ambientes de pactuação de formas de trabalho e responsabilidades compartilhadas. É uma estratégia de qualificação da gestão, integração de estratégias e ampliação do acesso da população em situação de rua a diversos direitos, abrangendo áreas como saúde, assistência social, moradia, trabalho e geração de renda. As reuniões são um momento de fortalecimento de uma estratégia coordenada em que cada setor pode partilhar conhecimento, procedimentos e desafios enfrentados no trabalho com a PSR, e contar com essas informações vindas de outros campos de trabalho com políticas públicas para criar conjuntamente processos de trabalho que se debrucem sobre a complexidade dos problemas partilhados rumo a soluções que não pertençam a um ou outro setor, mas configurem uma resposta estratégica para a situação que se busca resolver.
Procedimentos	Fomentar estratégias de construção da Intersetorialidade, Rede e Apoio Institucional como forma de democratização e cogestão nas políticas públicas é um dos objetivos do Cidadania PopRua. Esses dispositivos auxiliam equipes e gestores a qualificar e resolver problemas nos processos de trabalho contando com o conhecimento e experiência de profissionais mais antigos no campo do trabalho. No caso das reuniões intersetoriais/de rede, as parcerias e articulações são ambientes de pactuação de formas de trabalho e responsabilidades compartilhadas. É uma estratégia de qualificação da gestão, integração de estratégias e ampliação do acesso da população em situação de rua a diversos direitos, abrangendo áreas como saúde, assistência social, moradia, trabalho e geração de renda. As reuniões são um momento de fortalecimento de uma estratégia coordenada em que cada setor pode partilhar conhecimento, procedimentos e desafios enfrentados no trabalho com a PSR, e contar com essas informações vindas de outros campos de trabalho com políticas públicas para criar conjuntamente processos de trabalho que se debrucem sobre a complexidade dos problemas partilhados rumo a soluções que não pertençam a um ou outro setor, mas configurem uma resposta estratégica para a situação que se busca resolver.
Profissionais Responsáveis	Supervisor clínico institucional (coordenação), Articulador Social, Psicólogo, Assistente Social (apoio).
Conceitos mobilizados	Território e territorialização; escuta; intersetorialidade e matriciamento.
Setores mobilizados para a ação	Setores com quem o Cidadania PopRua possa estabelecer esse tipo de relação. Uma forma possível de criar a rede intersetorial a partir de relações que já possuem trabalho com a PSR e ir aos poucos contando com a força dessa rede construída para sensibilizar e convidar setores menos próximos dessa atuação para compor a rede.

Elaboração própria.

TABELA 19 - Trabalho colaborativo, matriciamento e educação permanente

Serviço	Trabalho colaborativo, matriciamento e educação permanente
Objetivo	Esses são alguns dispositivos dos quais podemos lançar mão com o objetivo de fortalecer e ampliar as competências da equipe e da rede local no trabalho com a PSR. **Matriciamento**: considerando o trabalho para garantia de Direitos Humanos (DH), aqui se busca construir planos de cuidado, compartilhar saberes, responsabilidades e alcançar o cuidado integral da PSR através de trabalho colaborativo entre equipes/setores que trabalham de forma mais generalista com as que trabalham com a PSR de forma mais específica. **Educação permanente**: no caso da EP, os encontros facilitam espaços formativos para a organização da equipe e do processo de trabalho, para qualificação das ofertas a partir do entendimento técnico, político e pedagógico, e a transformação do equipamento a partir do ensino. São uma forma de conhecer o trabalho de colegas, equipamentos e setores com quem não convivemos cotidianamente. É uma estratégia de união entre ensino e equipamento.
Procedimentos	Para além dos processos de pactuação e articulação institucional (ler tópico anterior), o trabalho matricial ocorre através da discussão de casos, realização de consultas compartilhadas, e da própria educação permanente. Nesse ambiente cada profissional tem oportunidade de oferecer sua expertise e contar com a dos colegas para oferecer cuidados mais integralizados. As reuniões de educação permanente geralmente são coordenadas por um profissional que convida a equipe a refletir, criar competências e desmistificar conhecimentos em relação a um determinado tema do trabalho.
Profissionais Responsáveis	Supervisor clínico institucional (coordenação), e todo resto da equipe, pode realizar EP e Matriciamento, observando os caminhos institucionais para isso.
Conceitos mobilizados	Território e territorialização; escuta; intersetorialidade, matriciamento, trabalho colaborativo e apoio institucional.
Setores mobilizados para a ação	Educação Permanente.

Elaboração própria.

TABELA 20 - Mediação de conflitos e manejos de situações de crise

Serviço	Mediação de Conflitos e manejos de situações de crise
Objetivo	Um conflito pode surgir em diferentes situações diárias no trabalho interno e externo do Cidadania PopRua. Por exemplo, quando uma pessoa atendida não concorda com alguma regra do equipamento, quando pessoas, profissionais do equipamento, profissionais da rede e até mesmo moradores e comerciantes do território se desentendem. Nem sempre o conflito é uma briga direta. Muitas vezes, ele surge por interesses diferentes, disputas de poder, mal-entendidos ou dificuldades na comunicação. A mediação de conflitos é uma forma de facilitar o diálogo e a construção de soluções quando surgem problemas e tensões. Envolve a participação das partes em conflito e de mediadores, que não estão envolvidos no conflito. Seu objetivo é identificar o conflito e suas causas, acolher e ouvir as partes envolvidas e construir em conjunto, caminhos para resolver a situação.

Serviço	Mediação de Conflitos e manejos de situações de crise
Procedimentos	Após identificar o problema, o mediador conversa com os envolvidos, acolhendo e escutando ativamente, sem julgamentos e sem tomar partido. Depois da escuta, o mediador apresenta possíveis caminhos para resolver o conflito, com base em todas as falas e na realidade e possibilidades de cada um, sem impor uma decisão. O mediador organiza as alternativas discutidas e ajuda as partes a chegarem a um acordo. Em todo esse processo, a autonomia das pessoas deve ser respeitada. Durante a elaboração do PAD, por exemplo, uma pessoa atendida pode dizer que não quer comparecer ao CREAS da região, por não ter se sentido acolhida em atendimentos anteriores. Quando esse tipo de conflito não é mediado, ele dificulta e até mesmo impede o acesso da pessoa a um equipamento e benefícios importantes, prejudicando seu acesso a direitos básicos. Nesse caso, a mediação pode começar com a escuta da pessoa sobre o que aconteceu no atendimento no no Centro de Referência Especializado em Assistência Social (CREAS), que causou a sensação de não ter sido acolhido. Após, o mediador pode perguntar se a pessoa concorda que ele e/ou a equipe do Cidadania PopRua façam contato com o CREAS, para conversar sobre o ocorrido, ouvir os profissionais envolvidos na situação e identificar possibilidades de melhorar o atendimento e o vínculo entre a pessoa e o equipamento. Após esse momento inicial de escuta, o mediador ajuda a pessoa e o CREAS a construir alternativas para evitar novas situações como essa. As alternativas irão depender das possibilidades e da disponibilidade de cada um. Por exemplo, pode ser feito um acordo de que a pessoa seja acompanhada pela equipe do Cidadania PopRua em um atendimento no CREAS, ou para que ela seja apresentada a um profissional de referência no CREAS, que irá apoiar o fortalecimento do vínculo entre a pessoa e o equipamento, entre outras possibilidades.
Profissionais Responsáveis	**Toda a equipe** deve ser qualificada para atuar diante de situações em que a mediação de conflitos seja necessária. As intervenções e ações de qualificação devem ser conduzidas pelo(a) mediador(a) de conflitos em direitos humanos da equipe.
Conceitos mobilizados	Mediação de conflitos, escuta, acolhimento, diálogo, redução de danos, autonomia, vínculo.
Setores mobilizados para a ação	Todos os setores em que existam conflitos, especialmente se eles interferem no acesso aos direitos humanos da população em situação de rua.

Elaboração própria.

1.5.3 Ofertas do Cidadania PopRua que acontecem na rua

As tabelas de 21 a 25 apresentam e descrevem as ofertas do Cidadania PopRua que acontecem na rua, indicando a oferta/serviço específico, o objetivo e a descrição das ações envolvidas na oferta, os procedimentos que estão envolvidos os profissionais responsáveis, os conceitos operacionais mobilizados para a execução do trabalho e os setores mobilizados para a ação.

TABELA 21 - Busca ativa de pessoa vinculada /acompanhada pelo Cidadania PopRua

Serviço	Busca ativa de pessoa vinculados/acompanhados pelo Cidadania PopRua
Objetivo	A busca ativa de pessoas vinculadas/acompanhadas pelo Cidadania PopRua tem como objetivo garantir a continuidade da oferta de cuidado para as pessoas, utilizando a rua/território como ferramenta de acesso.

Serviço	Busca ativa de pessoa vinculados/acompanhados pelo Cidadania PopRua
Procedimentos	Para a busca ativa de pessoas no território, os profissionais da equipe técnica poderão organizar turnos semanais específicos. É fundamental que a equipe esteja identificada como sendo do equipamento do Cidadania PopRua. Essa caracterização facilita a circulação e o acesso no território, garantindo maior reconhecimento. A abordagem deve ser centrada na escuta, priorizando a compreensão da rotina e dos acontecimentos na vida da pessoa, em vez de focar na cobrança pela ausência. Perguntas como: "Por que você faltou?", "Vai continuar sem ir?", ou frases como "Sem sua presença no equipamento fica difícil te ajudar" devem ser evitadas. O foco é ouvir, não questionar a falta.
Profissionais Responsáveis	**Toda a equipe** deve ser qualificada para atuar diante de situações de busca ativa. O redutor de danos poderá ser acionado caso a equipe identifique a necessidade.
Conceitos mobilizados	Redução de danos, acolhimento, diálogo, matriciamento, território.
Setores mobilizados	A identificação da localização da pessoa no território pode ser auxiliada por outros equipamentos que também a atendem.

Elaboração própria.

TABELA 22 - Grupos, atividades coletivas, atendimentos familiares e individuais

Serviço	Grupos, atividades coletivas, atendimentos familiares e individuais
Objetivo	Para ajudar a cumprir os objetivos do Cidadania PopRua e acompanhar as pessoas atendidas, a equipe pode utilizar diversos recursos, de acordo com o plano de atendimento de cada pessoa, como grupos, oficinas, atividades coletivas, atendimentos individuais e/ou familiares. **Atendimentos individuais**: são momentos de escuta individualizada, acolhimento e orientações entre a pessoa e um profissional de referência. Podem ser feitos para tratar de assuntos sensíveis, que não podem ser discutidos em espaços coletivos, para mediar conflitos, acompanhar e fazer ajustes no plano de atendimento, se necessário, dentre outras possibilidades. **Atendimentos familiares**: são momentos de escuta familiar, acolhimento e orientações que podem fortalecer os vínculos familiares, quando eles oferecem proteção aos atendidos do equipamento, além de acolher as famílias e fornecer orientações que podem garantir o acesso a direitos. **Grupos, oficinas e atividades coletivas em geral**: as atividades coletivas são importantes recursos, pois oferecem espaços de trocas de experiência, discussões sobre situações vivenciadas e temas importantes, apoio entre os participantes e o fortalecimento de suas identidades individuais e coletivas. Essas atividades podem acontecer tanto no Cidadania PopRua quanto no território, em parceria com a rede.

Serviço	Grupos, atividades coletivas, atendimentos familiares e individuais
Procedimentos	Esses atendimentos podem ser usados pela equipe em qualquer momento e devem sempre respeitar a vontade, o tempo e as necessidades de cada pessoa. Por exemplo, no atendimento a uma mulher que sofreu violência, o mais importante é que ela seja acolhida em atendimento individual. Depois, se ela se sentir à vontade, ela pode participar de grupos ou oficinas sobre esse tema, como grupos de mulheres, que podem ser feitos tanto no espaço do Cidadania PopRua quanto em outros lugares do território, como as UBS. Esses grupos podem ser conduzidos somente pela equipe do Cidadania PopRua ou em parceria com outros equipamentos. Quando for necessário e se for possível, também podem ser feitos atendimentos com familiares dessa mulher, para fortalecer sua rede de apoio e evitar que novas violências aconteçam. Os grupos e oficinas podem ter temas variados, que serão definidos pela equipe do Cidadania PopRua, de preferência em conjunto com as pessoas do equipamento. Oficinas de geração de renda, grupos de ajuda mútua, grupos de mulheres e grupos de orientações sobre direitos sociais são exemplos de atividades coletivas que podem ser feitas no equipamento.
Profissionais Responsáveis	Toda a equipe técnica pode utilizar esses recursos. A equipe do Cidadania PopRua decide, em reunião, quem vai conduzir as atividades coletivas, como essas atividades serão feitas e quais assuntos serão trabalhados. Algumas atividades, como as oficinas, podem ser conduzidas por pessoas do território, que possam contribuir de alguma forma.
Conceitos mobilizados	Escuta, acesso a direitos, autonomia, redução de danos, mediação de conflitos, acolhimento.
Setores mobilizados	Toda a equipe do Cidadania PopRua e a rede do território.

Elaboração própria.

TABELA 23 - Ações de prevenção ampliada e redução de danos em cenas de uso

Serviço	Ações de prevenção ampliada e redução de danos em cenas de uso
Objetivo	A prevenção ampliada representa uma abordagem estratégica e multidimensional no campo das políticas públicas sobre uso problemático de álcool e outras drogas, alinhada às Diretrizes Internacionais de Drogas e Direitos Humanos/Organização das Nações Unidas (ONU).. Diferentemente da prevenção tradicional, focada apenas em ações relacionadas à pessoa e seus usos, a prevenção ampliada adota uma perspectiva integral, baseada nos determinantes sociais, nas dinâmicas dos territórios e comunidades e centrada nos direitos humanos, promovendo a redução de riscos e danos, o fortalecimento de resiliências sociais e na superação de barreiras de acesso a serviços e políticas públicas. A Redução de Danos (RD), que transversal ao funcionamento do Cidadania PopRua e importante para oferta de cuidados, vinculação e acolhimento da PSR que faz uso de substâncias psicoativas (SPA). A prevenção ampliada também se baseia na inclusão social e direitos, intersetorialidade e base científica e participativa.As ações de RD em Cenas de Uso podem ou não ser relacionadas ao uso de substâncias, afinal a característica do trabalho com a RD é o olhar integralizado para o sujeito, a promoção de autonomia e qualidade de vida.
Procedimentos	Ações de campo podem ser visitas de campo, atendimentos realizados na rua, escuta individual e/ou comunitária, oferta de informação sobre direitos, distribuição de insumos (água, camisinha, alimentos, testes rápidos etc.) e oferta de alimentos ou banho. As ações em RD podem ser realizadas em parceria com outros equipamentos, equipes e setores, como a equipe de consultório na rua.
Profissionais Responsáveis	O Redutor de Danos coordena ações e oferta Educação Permanente, mas o modelo de cuidado de RD é transversal ao funcionamento do Cidadania PopRua, o que o redimensiona como recurso presente na função de toda a equipe.

Serviço	Ações de prevenção ampliada e redução de danos em cenas de uso
Conceitos mobilizados	Redução de danos, classificação de risco, educação permanente, intersetorialidade, participação comunitária.
Setores mobilizados	Saúde, assistência social, direitos humanos.

Elaboração própria.

TABELA 24 - Participação em ações comunitárias e ações do território

Serviço	Participação em ações comunitárias e ações do território
Objetivo	A integração com a rua enquanto espaço de cultura, lazer e outros direitos é uma forma de criar vínculos, escutar, ressignificar espaços, objetivando também fortalecer redes de cuidado à PSR. A participação comunitária é uma ferramenta de construção da cidadania e de transformação social no que diz respeito ao preconceito enfrentado pela PSR, e ações como essas resgatam a sociabilidade e fornecem recursos materiais e simbólicos para a construção de sentido de vida.
Procedimentos	O Cidadania PopRua pode realizar ações de rua como mutirões, saraus, festas, conversas e pode também compor atividades de outros atores de forma a incentivar o trabalho em rede/intersetorial. Nessas atividades é importante integrar as dimensões de convivência e trabalho comunitário. Contar com a PSR na organização das atividades é uma forma de produzir autonomia e garantir que as atividades sejam adequadas ao público. No caso de ações de acesso a documentos, que costumam gerar filas, é interessante pensar a parceria com mais atores territoriais e, pensar que o espaço da fila pode ser também um espaço de partilha cultural, com um sarau, uma apresentação musical etc.
Profissionais Responsáveis	Toda a equipe do Cidadania PopRua pode tomar as ações comunitárias como ferramenta de trabalho, a partir de suas percepções sobre as questões das pessoas no território.
Conceitos mobilizados	Vínculo, escuta, acesso a direitos, participação social e comunitária.
Setores mobilizados	O Cidadania PopRua pode convidar os setores que considerar estratégicos nas ações de território.

Elaboração própria.

TABELA 25 - Mediação de conflitos e manejos de situações de crise

Serviço	Mediação de conflitos e manejos de situações de crise
Objetivo	Consultar o detalhamento do objetivo em “Cidadania PopRua na rede”. Como explicado na seção ‘Cidadania PopRua na Rede’, conflitos podem surgir em diferentes situações do trabalho no Cidadania PopRua, tanto internamente, quanto na relação com outros equipamentos e no território. Nem sempre o conflito é uma briga, podendo ser também falhas na comunicação, disputas nas relações de poder e diferentes interesses. A mediação de conflitos é uma forma de promover escuta e diálogo entre as partes quando isso acontece, e precisa que um mediador que não participa do conflito, interfira e auxilie. Quando entendida como uma prática de cuidado, que respeita a autonomia dos envolvidos, a mediação pode ser uma forma de fortalecer os vínculos entre pessoas, equipamentos e a comunidade e contribuir para o acesso aos direitos humanos da população em situação de rua.

Serviço	Mediação de conflitos e manejos de situações de crise
Procedimentos	Conflitos no território podem acontecer de diferentes formas, como, por exemplo, quando moradores reclamam da presença de pessoas em situação de rua, e se mobilizam para que elas deixem o local. Esse tipo de situação pode gerar tensão, dificultar o trabalho do Cidadania PopRua no território e prejudicar a promoção de direitos humanos para a população em situação de rua. A mediação de conflitos deve começar com a escuta da população em situação de rua e dos moradores, buscando entender as causas do conflito, sem julgamentos. Após, caso seja possível, o mediador pode propor espaços de diálogo entre as partes, ajudando a construir acordos. Além disso, a equipe do Cidadania PopRua pode realizar ações de sensibilização junto à comunidade, explicando a importância do trabalho desenvolvido e reforçando o direito da população em situação de rua de circular e permanecer no território. A mediação de conflitos nesse caso pode reduzir tensões e preconceitos contra a população em situação de rua, além de fortalecer a convivência no território.
Profissionais Responsáveis	Toda a equipe deve ser qualificada para atuar diante de situações em que a mediação de conflitos seja necessária. As intervenções e ações de qualificação devem ser conduzidas pelo(a) mediador(a) de conflitos em direitos humanos da equipe.
Conceitos mobilizados	Mediação de conflitos, escuta, acolhimento, diálogo, redução de danos, autonomia, vínculo.
Setores mobilizados	Todos os setores em que existam conflitos, especialmente se eles interferem no acesso aos direitos humanos da população em situação de rua.

Elaboração própria.

Acesse o QR Code ao lado para ler os textos de referência sobre as ofertas do Cidadania PopRua.

2. CONCEITOS OPERACIONAIS DO CIDADANIA POPRUA

A organização do processo de trabalho e as atividades desenvolvidas pelo Cidadania PopRua são baseadas em um conjunto de conceitos que orientam a ação, entendidos aqui como operacionais. Esses conceitos sustentam as concepções, valores e práticas do equipamento nas dimensões ética, política e técnica. A escuta qualificada, acolhimento, redução de danos, educação popular, letramento, território e territorialização, classificação de risco, mediação de conflitos, intersetorialidade, campo e núcleo, matriciamento/trabalho colaborativo e monitoramento e avaliação se apresentam neste documento como abordagens e ferramentas para orientar as ações das equipes do Cidadania PopRua.

2.1. Escuta qualificada

O trabalho com a População em Situação de Rua (PSR) pode ser compreendido como uma linha complexa de cuidados, que demanda integração entre diversos setores (AKERMAN, 2014), nos quais encontramos a possibilidade de interromper processos de violação de DH integrando tecnologias para promover autonomia e acesso a direitos como à saúde, assistência social, educação, esporte, trabalho, cultura e lazer, renda, moradia, entre outros.

A Escuta Qualificada é a construção de uma capacidade, individual e coletiva, de acolhimento, diálogo e vínculo. A Escuta no acompanhamento de Pessoas em Situação de Rua, de modo que suas singularidades, experiências e elementos que compõem a sua trajetória, sejam centrais na forma como usuário e equipe vão interagir com as tarefas de produzir autonomia e garantir direitos.

Ter a escuta qualificada como uma das premissas do trabalho no Cidadania PopRua pressupõe o atendimento para acesso aos direitos que se busca garantir, mas, sobretudo, a construção de um espaço de encontro a partir de relações de confiança, cuidado e vínculo com cada indivíduo e a articulação com as demais políticas públicas.

A escuta, nessa perspectiva, não se limita a captar conteúdos objetivos, mas implica reconhecer que o que está sendo dito é expressão concreta de uma vida inteira. Quando o serviço público reduz a fala à informação necessária para preenchimento de registros, corre o risco de esvaziar a dimensão da experiência. Escutar, portanto, é também preservar a densidade da experiência de vida contada por outra pessoa.

Para isso, deve-se pensar o trabalho da equipe no âmbito da escuta das pessoas que usam o serviço e da escuta da rede de cuidados à PSR. Isso permite ao equipamento atuar como mediador entre a pessoa e a rede intersetorial, e envolve apreender se as questões manifestadas são demandas que o serviço pode atender e se é possível promover o acesso a outros setores da rede. Essa função de mediação fortalece a rede de cuidados e contribui para que as políticas públicas respondam de forma mais integrada às necessidades dessa população, exigindo da equipe trabalho articulado com as demais políticas do território onde o equipamento está localizado, assim com o território indicado como referência pela pessoa que está sendo acompanhada.

O vínculo, nesse tipo de trabalho, não se organiza a partir da lógica das relações pessoais, mas da lógica institucional. Não se trata de oferecer contatos pessoais ou estabelecer relações informais, e sim de construir uma relação que promova acolhimento, autonomia, acesso a direitos e continuidade do cuidado dentro do cotidiano do equipamento. Isso implica reconhecer que a dimensão afetiva é parte de um trabalho circunscrito em um território e vinculado a uma rede com limites de atuação.

Nesse cenário, o trabalho com a população em situação de rua deve articular, simultaneamente, a garantia de direitos como a moradia, alimentação, cuidados pessoais, escolarização, trabalho, entre outros, com um processo sensível de Apoio Social (ARAGÃO *et al*, 2018), que passa pela reconstrução do cotidiano, da convivência e dos vínculos (LOBOSQUE, 2003). Isso implica favorecer e promover a criação de valorização, autoestima e de possibilitar que cada sujeito, dentro das contradições sociais e de sua trajetória pessoal, possa tecer, junto aos espaços de escuta do equipamento, uma rede de vinculação e de sociabilidade.

A partir dessa perspectiva, busca-se promover o encontro com a comunidade e a dimensão coletiva da vida, reconhecendo a necessidade de se apresentar respostas estruturais, tecnológicas e subjetivas/relacionais que estejam alicerçadas na ideia da pessoa como eixo central. Dessa maneira, pretende-se reduzir os impactos de dinâmicas que aprofundam os processos de desagregação social vivenciados pela população em situação de rua (LOPES, 2018).

Nesse contexto, a escuta se torna uma ferramenta central para toda a equipe (LOBOSQUE, 2003). Embora seja frequentemente compreendida como o ato de simplesmente ouvir, a escuta qualificada, especialmente no atendimento a populações vulnerabilizadas como a PSR, deve evitar a revitimização e reconhecer as determinações sociais que atravessam esses sujeitos. A escuta deve, antes de tudo, implicar o indivíduo na própria fala, permitindo que ele se reconheça como agente em relação com as opressões e contradições sociais e também com os recursos culturais que podem lhe ser úteis para criação de vínculos, projeto de vida e autonomia (BRASIL, 2012c). A escuta qualificada também auxilia a evitar promessas inviáveis, frustrações desnecessárias e criação de vínculos tutelares entre o usuário e o serviço. É comum que, diante do reconhecimento de múltiplas vulnerabilidades vivenciadas pela população atendida, o profissional se coloque no lugar de alguém que precisa resolver todos os "problemas" da pessoa, que estaria ali em busca de "soluções urgentes" - como oferta de moradia, emprego ou regularização de documentos.

Nem todas as questões relatadas pela pessoa em situação de rua são compreendidas por ela como algo a ser demandado ao serviço, ou seja, não serão objeto de intervenção até que se tornem assunto dentro da relação que orienta o cuidado nesse equipamento. A escuta atenta e qualificada possibilita compreender o tempo do sujeito, suas prioridades imediatas e suas possibilidades reais naquele momento. (MINAS GERAIS, 2021)

A defesa dos direitos humanos não implica tutela permanente. Ao contrário, pressupõe o reconhecimento da capacidade de decisão do sujeito. Acolher não é decidir pelo outro. Oferecer orientação, apresentar alternativas e esclarecer consequências faz parte da responsabilidade institucional. Substituir a escolha do sujeito por decisões unilaterais, ainda que bem-intencionadas, fragiliza a autonomia e reforça relações assimétricas. Trabalhar com responsabilidade compartilhada significa sustentar o equilíbrio entre cuidado e autonomia, entre orientação e respeito às escolhas.

Diante desse cenário, o trabalho com a população em situação de rua deve articular, simultaneamente, a garantia de direitos como à moradia, alimentação, escolarização, trabalho, entre outros, com um processo sensível de apoio social, que passa pela reconstrução do cotidiano, da convivência e dos vínculos. Isso implica favorecer e promover a criação de espaços do senso de valor próprio, a autoestima e possibilitar que cada sujeito, dentro das contradições sociais e de sua trajetória pessoal, possa tecer, junto ao equipamento, uma rede de vinculação e de laço social (LOBOSQUE, 2003).

Acesse o QR Code ao lado para ler os textos de referência sobre escuta qualificada.

2.2. Acolhimento

O entendimento de "acolhimento" adotado no Cidadania PopRua estabelece uma relação de respeito à dignidade humana, atendimento humanizado, enfrentamento da discriminação e da violência institucional à pessoa em situação de rua (PNDH-3). Para fortalecer o trabalho dos profissionais nesse contexto, a compreensão de acolhimento passa pela escuta qualificada e acolhedora, construção de vínculo e estabelecimento de rede de apoio, considerando os aspectos sociais e as subjetividades da pessoa em situação de rua.

Sendo um serviço de portas abertas, o acolhimento da PSR no Cidadania PopRua deve ser compreendido como uma prática estruturada por princípios de dignidade e continuidade do atendimento, fortalecendo a construção do vínculo e a oferta de atendimentos intersetoriais. O acolhimento ultrapassa a oferta de abrigo temporário, implica em processos de vinculação, acesso contínuo a serviços públicos, promoção de autonomia e respeito à diversidade humana. Ele é compreendido como porta de entrada para a cidadania e para a promoção social.

Nesse sentido, o acolhimento no Cidadania PopRua deve incorporar diretrizes que orientem os trabalhadores na priorização dos atendimentos a partir das vulnerabilidades e das barreiras de acesso enfrentadas pelas pessoas atendidas e não exclusivamente por critérios ou pela ordem de chegada. Tal orientação reconhece que diferentes condições de vida, sofrimento e exclusão, produzem necessidades desiguais de atenção e cuidados, como nos orienta o princípio de equidade, exigindo respostas diferenciadas por parte do equipamento.

A priorização orientada pelas vulnerabilidades deve considerar, entre outros aspectos, as diferentes situações de crise (saúde mental, uso de substâncias e conflitos interpessoais), dificuldades de compreensão das informações, não alfabetização, pessoas idosas, gestantes, pessoas com criança de colo, lactantes, presença de feridas, agravos ou comorbidades que demandem atenção imediata, como desorientação e mobilidade reduzida, bem como encaminhamentos realizados por outros pontos da rede com indicação de prioridade. Todos esses elementos devem ser avaliados no momento do acolhimento, a partir de uma escuta sensível e de uma leitura ampliada das condições objetivas do usuário, buscando escapar dos automatismos no serviço para propiciar um acolhimento sensível de acordo com cada situação posta no dia a dia do equipamento.

Compreendido como uma prática que reconhece legitimamente as necessidades singulares do outro, o acolhimento constitui a base de sustentação das relações estabelecidas entre o profissional e as pessoas em situação de rua. Seu objetivo central é fomentar vínculos de confiança e de compromisso entre profissionais e a PSR, para promoção da dignidade e a superação de práticas excludentes e violação de direitos.

O acolhimento não se restringe a um espaço físico determinado, tampouco exige a atuação de um profissional específico. Trata-se, sobretudo, de uma postura ética, um ato que envolve a disponibilização de uma escuta atenta às demandas apresentadas pela pessoa, o reconhecimento de seu protagonismo na condução de sua trajetória e a responsabilização do serviço pela busca de respostas adequadas, mediante a ativação de redes de garantia de direitos (BRASIL, 2008).

Em relação ao Cidadania PopRua, o conceito de acolhimento, entendido como uma ação de aproximação, marcada por escuta qualificada, acompanhamento contínuo e construção do vínculo e pela construção conjunta de estratégias de atendimento humanizado, sendo esse o eixo do processo de trabalho que deve sustentar todos os profissionais do equipamento. Esse modelo objetiva a superação de abordagens repressivas ou qualquer tratamento desrespeitoso.

O Cidadania PopRua, enquanto espaço de escuta qualificada e atendimento humanizado para casos de violação de direitos, atua no acolhimento, orientação, mediação, apoio, em suma, facilitando o acesso da PSR às políticas. Para isso, depende diretamente de uma abordagem que acolha a pessoa de forma integral, respeitando seu ritmo de vida, valorizando seus conhecimentos e promovendo um ambiente seguro, acessível e livre de constrangimentos.

Esse modo de acolher possibilita que o Cidadania PopRua cumpra seu papel de construir estratégias de enfrentamento das violações com as pessoas atendidas, e não assumindo a responsabilidade de construir para elas, reforçando o processo coletivo e valorizando a autonomia (SER-DH, 2021).

A transversalidade do acolhimento, isto é, sua capacidade de integrar profissionais, equipe e a própria pessoa atendida na tomada de decisões, deve estar presente no trabalho cotidiano do Cidadania PopRua. Sendo assim, é fundamental que o acolhimento seja uma diretriz presente em todos os atendimentos por todos os profissionais do equipamento. Deve contribuir na forma de articular fluxos entre saúde, assistência, habitação, educação, trabalho, cultura, segurança alimentar, previdência e demais políticas. É justamente por meio do acolhimento que se reconhece necessidades, desejos e direitos violados. Só assim o Cidadania PopRua pode orientar encaminhamentos que façam sentido, reforçando o foco em pessoas e não apenas em demandas burocráticas.

Como podemos constatar na perspectiva de acolhimento apresentada, acolher não significa ser bom com o outro, lidar com situações trazidas pelos usuários do equipamento sem problematizá-las, ou mesmo aceitar tudo que o outro nos apresenta. Acolher aqui é um ato ético-político, exigindo uma postura diante do outro que escuta, reflete sobre as questões e pensa saídas para as situações em parceria e sempre implicando todos os envolvidos com as suas responsabilidades, possibilidades e limites, considerando um processo contínuo de proteção social, vinculação institucional e garantia de acesso a direitos.

O Cidadania PopRua, ao apoiar o registro de denúncias e promover políticas de direitos humanos, depende de um acolhimento que compreenda, reconheça, legitime e problematize os relatos das violências vividas. É esse tipo de recepção atenta, técnica e aberta que torna viável a construção de confiança, elemento fundamental para que pessoas em situação de rua se sintam seguras em compartilhar violações e engajar-se em processos de garantia e defesa de direitos.

Acesse o QR Code ao lado para ler os textos de referência sobre acolhimento.

2.3. Prevenção Ampliada e Redução de Danos

A prevenção ampliada constitui uma abordagem estratégica e multidimensional no campo das políticas públicas sobre o uso problemático de álcool e outras drogas, alinhada às Diretrizes Internacionais de Drogas e Direitos Humanos da ONU. Em contraste com modelos tradicionais centrados apenas no indivíduo, adota uma perspectiva integral, baseada nos determinantes sociais e nas dinâmicas territoriais e comunitárias, com foco na promoção de direitos, na redução de riscos e danos e na superação de barreiras de acesso a serviços e políticas públicas.

Essa abordagem se fundamenta em princípios como a Redução de Danos (RD), que prioriza intervenções voltadas à proteção da saúde e da vida sem imposição de pré-requisitos; a inclusão social com garantia de direitos básicos, como saúde, educação, trabalho e moradia; a intersetorialidade, por meio da articulação entre diferentes políticas públicas; e o uso de base científica aliada à participação social, permitindo a adaptação às realidades locais.

No âmbito do Programa Cidadania PopRua, a prevenção ampliada assume papel central, orientando práticas como o atendimento incondicional, a escuta qualificada e a articulação em rede. Esses espaços operam como dispositivos de empoderamento e de promoção de territórios preventivos, ampliando o acesso a direitos e políticas públicas, evitando a judicialização precoce e fortalecendo trajetórias de cuidado autônomo.

Fundada no final da década de 1980, a RD se construiu à época como estratégia de produção de saúde com as ações do Programa de Troca de Seringas (PTSs), sendo esta a estratégia de prevenção ao ao Vírus da Imunodeficiência Humana (HIV) entre usuários de drogas injetáveis. Essa abordagem reconhece o consumo de álcool e outras drogas como uma realidade social e visa promover o cuidado integral, a autonomia e a dignidade.

Diferentemente de outros modelos, a RD não tem a abstinência como meta principal centra-se na minimização dos riscos e danos à saúde, utilizando intervenções comportamentais e podendo fornecer insumos essenciais. Entretanto, é válido reforçar que o campo da RD ocorre para além do fornecimento de insumos. A RD prioriza a criação de vínculo por meio da realização da escuta ativa, da reflexão de vida junto ao sujeito, pautando a construção e manutenção do vínculo a partir da ausência de julgamento.

> *A redução de danos reconhece que não é possível impor mudanças ao comportamento de terceiros, mas é possível dar acesso à informação a todos os cidadãos, com respeito, sem discriminação, e com isso minimizar os danos à saúde associados ao uso de drogas. Entretanto, a recusa do tratamento não deveria ser motivo imediato para a exclusão do tratamento. Todos deveriam ter acesso às informações referentes a ele. (DIAS et al., 2003, p. 7).*

Na Política Nacional de Atenção Básica (PNAB), a RD faz parte da organização do cuidado na atenção básica, orientado o cuidado às pessoas em uso/abuso de álcool e outras drogas de maneira que o tratamento seja de maneira justa, levando em conta as diferenças de cada um, sem preconceitos ou julgamentos morais, garantindo acesso a todos.

A Lei no Lei nº 11.343, de 23 de agosto de 2006 instituiu o Sistema Nacional de Políticas Públicas sobre Drogas (SISNAD); prescreve medidas para prevenção do uso indevido, atenção e reinserção social de usuários e dependentes de drogas.

A Lei nº 13.840, de 5 de junho de 2019 amplia o conceito do SISNAD como o conjunto ordenado de princípios, regras, critérios e recursos materiais e humanos que envolvem as políticas, planos, programas, ações e projetos sobre drogas, incluindo-se nele, por adesão, os Sistemas de Políticas Públicas sobre Drogas dos Estados, Distrito Federal e Municípios. Ela também afirma que o SISNAD atuará em articulação com o Sistema Único de Saúde - SUS, e com o Sistema Único de Assistência Social (SUAS). Vale destacar que um dos princípios do SISNAD é a integração das estratégias nacionais e internacionais de prevenção do uso indevido, atenção e reinserção social de usuários e dependentes de drogas e de repressão à sua produção não autorizada e ao seu tráfico ilícito e um dos seus objetivos é contribuir para a inclusão social do cidadão, visando torná-lo menos vulnerável a assumir comportamentos de risco para o uso indevido de drogas, seu tráfico ilícito e outros comportamentos correlacionados.

Ademais, a normativa de 2019 trouxe um novo conceito para atividades de atenção ao usuário e dependente de drogas e suas famílias, sendo elas aquelas que visem à melhoria da qualidade de vida e à redução dos riscos e danos associados ao uso de drogas. Essas atividades devem adotar estratégias diferenciadas de atenção e reinserção social do usuário e do dependente de drogas que considerem as suas peculiaridades socioculturais e a definição de projeto terapêutico individualizado, orientado para a inclusão social e para a redução de riscos e de danos sociais e à saúde. Quanto ao tratamento do usuário, a mesma lei salienta que ele deve preparar para a reinserção social e econômica, respeitando as habilidades e projetos individuais por meio de programas que articulem educação, capacitação para o trabalho, esporte, cultura e acompanhamento individualizado.

Quando ampliamos para outras literaturas e fontes de dados, as Diretrizes Internacionais em Direitos Humanos e Política sobre Drogas (do inglês, International Guidelines on Human Rights and Drug Policy), publicadas em 2020 pelo Programa das Nações Unidas para o Desenvolvimento (PNUD), preveem que a Política sobre Drogas deve ser pautada na redução de riscos e danos e deve promover o acesso dos usuários a esses aparelhos.

Nesse sentido, a RD é apresentada como uma tecnologia de cuidado essencial para as equipes, especialmente nas estratégias de busca ativa e atendimento itinerante, visando ao acolhimento de populações vulneradas e ao priorizar o protagonismo do sujeito e o respeito às suas escolhas, a PNAB válida a RD como um método eficaz para garantir o acesso ao SUS, promovendo a cidadania e a saúde para além da lógica da abstinência compulsória (BRASIL, 2017).

A redução de danos, quando compreendida de forma ampliada, não se restringe ao campo do uso de

álcool e outras drogas. Trata-se de uma orientação ética e política voltada à preservação da vida em contextos de vulnerabilidade complexa. Parte do reconhecimento de que nem sempre é possível eliminar imediatamente a situação de risco, mas é sempre possível reduzir seus impactos, proteger a integridade e ampliar condições de autonomia.

Essa perspectiva desloca a intervenção de uma lógica corretiva ou moralizante para uma lógica de cuidado situado. Não se trata de tolerar violações, mas de agir de forma realista diante de cenários marcados por desigualdades estruturais, rupturas de vínculos e precarização das condições de existência.

A RD é uma diretriz que promove inclusão e integração, fortalecendo iniciativas comunitárias e redes de suporte voltadas às necessidades específicas dos indivíduos (PETUCO, 2020). Integrar a RD no processo de trabalho significa adotá-la como um horizonte ético e técnico para a equipe.

No Ponto de Apoio da Rua a RD há uma estratégia de cuidar das pessoas sem preconceitos, não se exige abstinência para que o cuidado seja realizado, a criação e a manutenção dos vínculos, a confiança e a escuta ativa e acolhedora são os instrumentos mais importantes. Sendo assim, a equipe deve focar em diminuir os riscos que a pessoa vive no dia a dia mesmo que esteja em uso/abuso de álcool e outras drogas ela pode ser orientada, apoiada e cuidada. A RD se faz no cuidado sem julgamento, chegando na pessoa com calma, chamando-a pelo nome, com atenção, sem ameaças ou sermões, a escuta deve ser atenta sem interrupções, deixe que a pessoa conte sua história, sem exigir ou obrigar qualquer tipo de tratamento. A criação de vínculo é uma das principais ferramentas, sendo assim o profissional deve voltar ao território, cumprir o que promete e não abandonar a pessoa, a redução de risco pode ser feita através da orientação para evitar doenças, do cuidado dos machucados, incentivar o consumo de água, comida e descanso além de orientar sobre a forma menos perigosa do uso. Importante respeitar o tempo da pessoa, cada um tem seu ritmo e recaídas podem acontecer.

Acesse o QR Code ao lado para ler os textos de referência sobre redução de danos.

2.4. Educação e direitos humanos

Ao pensar práticas educativas voltadas à população em situação de rua, encontramos diferentes abordagens, teorias e formas de atuação. Esse campo é diverso e oferece importantes referências para orientar o trabalho cotidiano dos serviços. No caso do Cidadania PopRua, parte-se do entendimento de que a atuação deve ser baseada na empatia, no diálogo, no reconhecimento dos contextos de vida e das formas de opressão vividas pela população em situação de rua. Isso significa que educar, nesse contexto, não é transmitir conteúdos prontos, mas construir relações que favoreçam o acesso a direitos, o fortalecimento de vínculos e a autonomia dos sujeitos.

Quando falamos em educação, estamos falando de um processo que acontece ao longo de toda a vida e em diferentes espaços: na família, na rua, nos serviços públicos, nos movimentos sociais e nas instituições. A educação não se restringe à escola nem ao processo de escolarização formal. Ela faz parte do modo de vida das pessoas e se constrói nas relações, nas experiências e nos encontros cotidianos.

Nesse sentido, duas abordagens são especialmente importantes para o trabalho com a população em situação de rua: a Educação Social e a Educação em Direitos Humanos. Ambas compartilham uma concepção de educação baseada no diálogo, no reconhecimento dos saberes dos sujeitos e na defesa da dignidade humana. Elas entendem que educar é um ato político e que toda prática educativa envolve escolhas éticas e posicionamentos diante das desigualdades sociais.

A educação social pode ser compreendida como uma forma de intervenção educativa voltada a contextos de vulnerabilidade social, exclusão e violação de direitos, especialmente fora do espaço escolar. Ela se desenvolve no território, na rua, nos serviços e nos espaços comunitários. Diferentemente de uma educação escolarizante, a educação social parte da vida cotidiana dos sujeitos, reconhece suas experiências, escuta suas histórias e constrói conhecimento a partir da realidade concreta.

No trabalho com a população em situação de rua, a educação social se inspira na chamada pedagogia social de rua, que reconhece a rua não apenas como espaço de carência ou desvio, mas como espaço social, cultural e educativo. Na rua, as pessoas constroem relações, códigos, estratégias de sobrevivência e formas próprias de organização. A atuação educativa, nesse contexto, não busca corrigir ou controlar comportamentos, mas dialogar com essa realidade, fortalecer vínculos e ampliar possibilidades de escolha e autonomia.

Essa perspectiva se fundamenta em uma crítica às práticas assistencialistas, moralizantes ou disciplinadoras, que historicamente marcaram as intervenções junto à população em situação de rua. Em vez disso, propõe uma educação relacional, baseada na presença continuada, na escuta e na construção de confiança. O educador ou educadora não ocupa o lugar de quem sabe tudo, mas de quem media processos, constrói junto e reconhece os sujeitos como produtores de saberes.

A educação social também se apoia fortemente no pensamento de Paulo Freire, especialmente na ideia de que a educação deve ser uma prática de liberdade. Isso significa reconhecer os sujeitos como capazes de refletir sobre sua própria realidade, fazer escolhas, construir projetos e participar ativamente da transformação de suas condições de vida. O diálogo, a problematização da realidade e o respeito aos saberes da experiência são princípios centrais dessa abordagem.

Do ponto de vista prático, os objetivos da educação social no trabalho com a população em situação de rua incluem: fortalecer a autonomia e o protagonismo dos sujeitos; reconstruir vínculos sociais, comunitários e institucionais; mediar o acesso a políticas públicas e serviços; e valorizar os saberes construídos nas experiências de rua. As metodologias envolvem presença no território, escuta qualificada, atividades culturais e expressivas, acompanhamento individual e coletivo, mediação entre sujeitos e instituições e trabalho em rede.

Educação em Direitos Humanos (EDH), por sua vez, é um campo educativo e político voltado à construção de uma cultura de direitos, democracia e dignidade humana. Ela vai além de informar quais são os direitos previstos em leis. Seu objetivo é formar sujeitos críticos, capazes de compreender as desigualdades, reconhecer situações de violação e atuar coletivamente na defesa de seus direitos.

Nessa perspectiva, os direitos humanos não são vistos como algo abstrato ou garantido automaticamente, mas como conquistas históricas, resultado de lutas sociais. A educação em direitos humanos busca desenvolver a consciência crítica, fortalecer a participação social e estimular práticas democráticas no cotidiano.

Assim como a educação social, a EDH também se fundamenta no pensamento de Paulo Freire, ao compreender a educação como um ato político. Isso implica trabalhar os direitos humanos a partir da realidade concreta dos sujeitos, problematizando situações de injustiça, exclusão e violência, e construindo coletivamente formas de enfrentamento.

Outro elemento importante da educação em direitos humanos é o reconhecimento da diversidade. Isso significa considerar as diferenças étnico-raciais, de gênero, religiosas, territoriais e culturais, e compreender que os direitos precisam ser trabalhados de forma situada, respeitando os contextos e as experiências de cada grupo social. No caso da população em situação de rua, isso implica reconhecer as condições materiais de vida, as trajetórias marcadas por rupturas de vínculos e as formas específicas de violência institucional que esse grupo enfrenta.

A EDH também questiona a ideia de que os direitos são produzidos apenas pelo Estado. Muitas vezes, eles emergem das lutas sociais, das organizações comunitárias e das experiências coletivas. Nesse sentido, educar em direitos humanos é também reconhecer saberes populares, formas não institucionais de reivindicação e práticas de resistência construídas “desde baixo”.

Entre os principais objetivos da educação em direitos humanos estão: promover o conhecimento crítico sobre os direitos; fortalecer sujeitos e coletivos para a defesa e reivindicação desses direitos; combater discriminações, desigualdades e violências; e contribuir para a construção de uma cidadania substantiva,

que vá além do acesso formal a documentos ou serviços. As metodologias incluem rodas de conversa, oficinas, análise de situações concretas, trabalho com narrativas e experiências, formação política e articulação entre educação e mobilização social.

Ao articular a educação social e a educação em direitos humanos no trabalho com a população em situação de rua, parte-se de algumas premissas fundamentais: a rua deve ser reconhecida como espaço educativo e político; a construção da autonomia está diretamente ligada à luta por direitos; o acesso às políticas públicas deve ser entendido como processo formativo e não apenas como atendimento pontual; o educador atua como mediador e não como tutor ou disciplinador; e a cidadania é construída na prática, de forma coletiva e situada.

Essa abordagem permite enfrentar a violência institucional, romper com estigmas e fortalecer sujeitos e coletivos. Mais do que oferecer serviços, trata-se de construir relações baseadas no respeito, na escuta e na defesa da dignidade humana, produzindo processos educativos comprometidos com a transformação social e com a garantia efetiva de direitos. A tabela 26, apresentada a seguir, reúne atividades de EDH.

TABELA 26 - Atividades de educação em direitos humanos

Atividade/ Dispositivo Pedagógico	Orientações para a realização prática	Fundamentação didático-pedagógica, teórica e política	Objetivos esperados / possíveis
Escuta qualificada territorializada	Realizar a escuta no território, respeitando tempo, disponibilidade e condições do sujeito; priorizar abordagem não invasiva; garantir sigilo; registrar apenas o necessário; possibilitar tanto escutas espontâneas quanto agendadas.	Pedagogia social de rua (GRACIANI); educação como prática dialógica (FREIRE); EDH como reconhecimento da dignidade e da fala do sujeito (CANDAU; HADDAD).	Construção de vínculo; reconhecimento do sujeito como produtor de saber; identificação de demandas e violações de direitos; fortalecimento da autonomia.
Escuta individualizada	Oferecer espaço reservado e seguro; respeitar a decisão do sujeito de falar ou não; evitar interrogatório; articular escuta com encaminhamentos quando solicitados; não condicionar acesso a serviços à fala.	Ética do cuidado na educação social; pedagogia da autonomia (FREIRE); EDH como prática ética (FISCHMANN).	Acolhimento de trajetórias singulares; fortalecimento da confiança institucional; mediação qualificada com políticas públicas.
Roda de conversa temática	Definir temas a partir da escuta prévia; realizar em local acessível; garantir horizontalidade da palavra; evitar condução excessiva; respeitar conflitos e divergências; permitir entradas e saídas.	Educação popular freireana; pedagogia social de rua; EDH como formação política e coletiva (SACAVINO; HADDAD).	Construção coletiva de sentidos; fortalecimento da participação; desenvolvimento da consciência crítica; reconhecimento de experiências comuns.
Roda de conversa sobre direitos	Utilizar linguagem acessível; partir de situações concretas vividas; evitar exposição normativa abstrata; articular direitos a experiências cotidianas; permitir questionamento e crítica aos próprios serviços.	EDH crítica (CANDAU); direitos como processos históricos (BOAVENTURA); pluralismo jurídico (WOLKMER).	Ampliação do conhecimento sobre direitos; fortalecimento da cidadania vivida; estímulo à reivindicação coletiva de direitos.
Mapeamento participativo do território	Construir mapas com os participantes (desenhos, relatos, caminhadas); identificar serviços, barreiras e violências; respeitar leituras subjetivas do território; validar coletivamente os registros.	Educação territorializada (GRACIANI); leitura crítica do espaço (FREIRE); direitos à cidade (BOAVENTURA).	Compreensão crítica do território; fortalecimento do pertencimento; identificação de violações e potências locais.

Atividade/ Dispositivo Pedagógico	Orientações para a realização prática	Fundamentação didático-pedagógica, teórica e política	Objetivos esperados / possíveis
Oficinas expressivas (arte, escrita, corpo, cultura)	Utilizar linguagens diversas; respeitar limites e desejos; valorizar expressões da rua; não exigir produtos finais; priorizar processo.	Educação social como prática cultural; pedagogia dos sonhos possíveis (FREIRE); EDH e dignidade humana (CANDAU).	Expressão de subjetividades; fortalecimento da autoestima; elaboração simbólica de vivências.
Análise coletiva da prática	Realizar com equipe e, quando possível, com participantes; refletir sobre acertos e limites; registrar aprendizados; evitar lógica punitiva; orientar replanejamento.	Pedagogia social reflexiva; educação como práxis (FREIRE); EDH como coerência entre discurso e prática (HADDAD; FISCHMANn).	Aprimoramento das ações; qualificação contínua das práticas; fortalecimento institucional.
Replanejamento participativo	Incorporar devolutivas das escutas e rodas; ajustar metodologias; redefinir prioridades; manter flexibilidade; comunicar mudanças aos participantes.	Educação como processo histórico e situado; EDH como prática democrática; pedagogia da autonomia.	Coerência entre ação e realidade; fortalecimento da participação; maior efetividade das ações socioeducativas.

Acesse o QR Code ao lado para ler os textos de referência sobre educação e direitos humanos.

2.5. Pensamento crítico: os conceitos de equidade e interseccionalidade

A proposta de atuar com a mediação de acesso a direitos e à convivência requer uma perspectiva crítica para a compreensão de que a forma como as pessoas dizem coisas e interpretam suas relações sociais ajuda a construir sua visão de mundo. Essa visão pode ser compreendida e atualizada através de aprendizado e práticas sociais. Considerando o Cidadania PopRua como um espaço de relações para atuar com populações historicamente vulnerabilizadas, consideremos aqui dois conceitos importantes: equidade e interseccionalidade.

Para Ribeiro (2018), se duas pessoas vivem em situações desiguais, não se pode aplicar o conceito de igualdade abstrata, porque concretamente é a desigualdade que se verifica. A pessoa que está em situação de desigualdade precisa de mecanismos que visem o seu acesso à cidadania. Assim se traduz o conceito de equidade. Nele, compreende-se que grupos sociais distintos necessitam de iniciativas distintas e adaptadas às suas necessidade de apoio, para que consigam os mesmos acessos aos direitos fundamentais (saúde, educação, cultura, moradia, trabalho e renda etc.).

São exemplos de políticas públicas no Brasil que são norteadas pelo princípio da equidade: a Lei Orgânica da Saúde (BRASIL, 1980), a Política Nacional de Saúde Integral da População Negra (BRASIL, 2017); a Política Nacional de Enfrentamento à Violência contra as Mulheres (BRASIL, 2010), a Política Nacional de Atenção à Saúde dos Povos Indígenas (BRASIL, 2002), o Decreto da Política Nacional para a População em Situação de Rua (BRASIL, 2009), a Lei da Reforma Psiquiátrica (BRASIL, 2001), ações afirmativas de acesso ao ensino superior, entre outros instrumentos normativos referentes a outras populações, como LGBTQIAPN+, pessoas com deficiência, crianças e pessoas idosas, povos ciganos e migrantes, e as políticas de enfrentamento à pobreza, como o Benefício de Prestação Continuada

- (BPC) da Lei Orgânica de Assistência Social (LOAS), o Programa Bolsa Família. Essas políticas e documentos normativos consideram as características históricas gerais desses grupos populacionais, auxiliam na identificação de padrões que se reproduzem ao longo do tempo e oferecem referências e alternativas para a reconstrução de trajetórias voltadas à garantia de direitos.

Ao falar em promoção da equidade, faz-se necessário refletir sobre como essas condições de exposição ao risco social se sobrepõem. No caso das pessoas em situação de rua, compondo condições que se estabelecem como interseccionalidades, como raça, gênero, classe, condição social, entre outras, como veremos mais adiante.

Nos serviços de políticas públicas para a promoção da equidade e na garantia de direitos, é necessário considerarmos como se dão os processos de comunicação, dada a necessidade de mediação constante entre as pessoas. Podemos analisar, nesse contexto, a diferença entre fala e discurso: a fala é o uso prático da língua, dado pelos signos sociais e culturais da comunicação oral. Já o discurso é algo mais profundo, caracterizado pelo poder de criar sentidos de compreensão sobre o que é representado, na história particular e coletiva dos indivíduos. A fala e o discurso, enquanto aspectos da comunicação, moldam a maneira de perceber as experiências e aquilo que chamamos de realidade (TEIXEIRA, 2002).

Os conceitos abordados até aqui (Escuta, acolhimento, redução de danos, educação e direitos humanos), são dispositivos para colocar em prática o que é definido como equidade no acesso aos direitos fundamentais. Um agente promotor da equidade, portanto, precisa desenvolver o pensamento crítico acerca dos discursos instituídos e suas diferentes formas de expressão. Trata-se de algo mais amplo do que reconhecer que a população negra sofre racismo, que pessoas com deficiência sofrem capacitismo ou apenas saber o que é aporofobia; é necessário entender como essas opressões e violências organizam a sociedade e suas instituições e a forma como grupos e pessoas se reconhecem historicamente como sujeitos de direitos e deveres. Refletir sobre o discurso é retirar algumas crenças do lugar de naturalidade que lhes atribuímos e passar a questioná-las; envolve compreender como as violências e opressões se organizam nas falas e na dinâmica das instituições e relações sociais.

Como dito anteriormente, muitas das condições que se atravessam, interagem entre si, configurando o risco social das pessoas em situação de rua, são chamadas interseccionalidades. Uma autora relevante nesse debate é Kimberlé Crenshaw, feminista negra que cunhou o conceito para descrever o entrecruzamento de opressões que incidem sobre determinados corpos. Crenshaw (1989) desenvolveu esse conceito para explicar a especificidade das opressões vivenciadas pelas mulheres negras. Elas estão simultaneamente sujeitas ao regime patriarcal, às violências de gênero e às opressões de cunho racial, resultantes dos processos de colonização, de hierarquização racial, de empobrecimento e negação de condições de vida digna para pessoas negras. Todavia, as políticas de equidade e a organização social podem auxiliar processos de mobilização, criatividade, pensamento crítico e resistência frente às opressões.

O conceito de interseccionalidade pode descrever a experiência de uma mulher em situação de rua, por exemplo, ao estar submetida simultaneamente a dois ou mais sistemas de opressão. A partir disso, compreendemos que as características que possuímos — os nomes culturais que recebemos, tais como pessoa negra, mulher, homem, pessoa idosa, pessoa em situação de rua, dependente químico — determinam, em alguma medida, as nossas possibilidades sociais. Assim, ao interpretar os fenômenos como condições meramente individuais, o discurso se mantém. Mas é preciso questioná-lo.

A determinação e os determinantes sociais são categorias importantes para pensar meios para a promoção da equidade, pois são formas encontradas de buscar a maior integração entre o que é particular e o que é social e histórico em uma cultura (Garbois, Sodré e Dalbello- Araújo, 2017). A integração desses saberes na escuta dos assistidos pelo Cidadania PopRua será fundamental, pois a complexidade de determinações presentes nos casos de pessoas em situação de rua pode intensificar situações de desagregação e ampliar a exclusão social. Mas compreender as determinações sociais e vulnerabilidades específicas de cada população serve, primeiro, para evitar a revitimização dessas pessoas.

Compreender nos previne do equívoco em interpretar o sofrimento, a situação de rua, a impossibilidade de trabalhar ou uso abusivo de substâncias enquanto questões individuais, que acometem alguém por falta de esforço. Caso o esforço pessoal fosse suficiente, não existiriam muitas pessoas em situação de rua, pois raramente encontramos alguém que deseje permanecer indefinidamente nas ruas. Em geral, as pessoas pretendem organizar-se para sair dessa condição, ainda que isso não seja possível de imediato.

Cada uma das populações vulnerabilizadas enfrenta formas específicas e historicamente construídas de opressão. Cada grupo também pode encontrar formas de mobilização e resistência, de forma que possam ser também consideradas suas potencialidades e formas de se comunicar e se desenvolver, para além de representações sociais comuns. Compreender e analisar criticamente cada uma das especificidades auxilia na efetivação das políticas públicas em prol da equidade e na construção de caminhos de acesso que recontem histórias e produzam outros discursos dentro de nosso processo social (GARBOIS, SODRÉ e DALBELLO - ARAÚJO, 2017).

Acesse o QR Code ao lado para ler os textos de referência sobre pensamento crítico.

2.6. Território e territorialização

Pensar em um equipamento voltado à garantia de direitos como o Cidadania PopRua exige, antes de tudo, compreender algumas dimensões fundamentais. Entre elas, destacamos uma que é central: a dimensão espacial. A forma como uma cidade é desenhada, suas ruas, seus parques, a localização dos serviços, das empresas e dos comércios definem para onde as pessoas vão, como circulam e onde se estabelecem. Portanto, o espaço onde um equipamento de portas abertas será implementado não é neutro, ele importa, e muito.

Aqui, entramos no conceito de território. Mais do que um simples local ou bairro, o território é um espaço social. Ele é formado pelas relações entre as pessoas, pelos usos que elas dão ao lugar, por disputas de poder e também por sentimentos de pertencimento. É um espaço vivo, em constante transformação, produzido cotidianamente por todos que ali atuam: moradores, comerciantes, o poder público e, claro, a população em situação de rua. Por isso, ao planejar e implementar políticas públicas voltadas a essa população, é essencial considerar os territórios onde essas ações acontecem e compreender as relações que se estabelecem nesses espaços (SANTOS, 2006).

Para o Cidadania PopRua, conhecer seu território de atuação é essencial. É preciso entender como as pessoas em situação de rua se relacionam com determinado espaço da cidade. A análise territorial possibilita identificar as características específicas de cada local, incluindo riscos, vulnerabilidades, atores sociais e políticos, e também as potencialidades existentes na área de atuação do equipamento. É fundamental mapear a localização e a articulação entre os diferentes serviços de garantia de direitos, como a rede socioassistencial, os serviços de saúde, os equipamentos de direitos humanos, as organizações da sociedade civil e os movimentos sociais, para compreender como se produzem os territórios da cidade (BRASIL, 2012).

Em relação ao conceito de territorialização, é ele que nos ajudará a mapear e compreender o modo pelo qual indivíduos, grupos e instituições se estruturam em determinadas regiões, construindo vínculos, identidades e redes de relações que vão orientar tanto a convivência quanto as possibilidades de ação com a População em Situação de Rua (PSR). O Cidadania PopRua deve considerar os processos de territorialização existentes como condição essencial para enfrentar violações de direitos e garantir o direito à cidade a essa população.

Considerando o território como um termo em disputa, passível de diversas formas de análise, traremos para a construção da política orientadora do Cidadania PopRua o conceito de território em uma perspectiva integradora, não sendo visto apenas a partir da dimensão geográfica ou material, mas também como um local de dimensão simbólica. Podemos, então, pensar o território como uma categoria multidimensional. Haesbaert (2004) traz em sua análise a ideia de território a partir das dimensões política (jurídico-política), cultural (simbólico-cultural) e econômica.

Como citado acima, o território define-se a partir de suas relações sociais e suas relações de poder, um espaço híbrido entre sociedade e natureza, entre política, economia e cultura. Pensar dessa forma integrada nos auxilia a ter um olhar mais ampliado para as dinâmicas que atravessam os processos de territorialização da PSR.

Essas três vertentes de análise do território, propostas por Haesbaert, podem ser definidas como:

Política: refere-se às relações de poder existentes e ao poder expresso pelas leis, normas e instituições; um espaço controlado onde alguma instituição ou alguém exerce autoridade e controle. Esse controle pode ser físico, militar, econômico ou até mesmo apenas simbólico. Aqui, o território é o meio através do qual o poder se materializa e se efetiva.

Cultural: refere-se à ideia de território como algo construído culturalmente. Ele existe porque um grupo de pessoas atribui a ele significados, valores e histórias, ou seja, o que ele representa para as pessoas que vivenciam aquele determinado espaço, é a dimensão afetiva. Aqui, compreendemos que o território não nasce pronto; não basta apenas uma delimitação geográfica, ele é produzido por um processo contínuo de apropriação das pessoas que pertencem àquele local.

Econômica: refere-se à forma como a economia acontece em um determinado espaço, logo, também nos territórios. Ela fala sobre relações de produção, distribuição e consumo. O local onde uma fábrica é construída, onde os recursos são extraídos e onde os trabalhadores moram não é acidental, integra a lógica econômica.

A dimensão política dos processos de territorialização vivenciados pela população em situação de rua se expressa, muitas vezes, pela atuação da segurança pública e pela normatização do uso dos espaços, definindo quem pode permanecer, circular e ser reconhecido em determinadas áreas da cidade. Essa população é frequentemente alvo de abordagens violentas e remoções forçadas que ignoram vínculos territoriais preexistentes.

Já a dimensão cultural relacionada à PSR revela como sua forma de pertencimento no território é simbolicamente estigmatizada. No senso comum e no imaginário coletivo, a presença da população em situação de rua é frequentemente associada a discursos de degradação, insegurança e desordem. Esse estigma, carregado de preconceitos e uma profunda invisibilização, não apenas nega a humanidade dessas pessoas, como também restringe seu direito de existir e circular na cidade.

Na dimensão econômica, os processos de territorialização são expressos na inserção desigual das pessoas nas dinâmicas da cidade. No contexto urbano, a especulação imobiliária e a organização dos fluxos econômicos acabam produzindo territórios que valorizam o capital e o mercado. Para a PSR, essa dinâmica se traduz em precariedade material, constante ameaça de deslocamento e insuficiência de políticas que garantam acesso estável a renda, moradia e serviços.

Em síntese, para que a atuação do Cidadania PopRua no território seja eficaz e alinhada aos direitos humanos, é essencial desenvolver uma leitura territorial que supere a visão assistencialista, reconheça as territorialidades já construídas pela população em situação de rua e atue para reduzir a violência institucional sobre essas formas de ocupação, sem apagá-las, como mostra a tabela 27. Ela contém contribuições para criação. de um instrumento que auxilie no diagnóstico das condições do território e avançar na garantia de direitos humanos a partir das ações do Cidadania PopRua e da ação intersetorial e participativa.

A noção de direito à cidade, formulada por Lefebvre (1968), auxilia no debate ao compreender o território e afirmá-lo como espaço de usufruto coletivo e participação ativa na vida urbana. Não se tratando somente do direito de acessar serviços ou circular fisicamente pela cidade, mas de produzir, habitar e transformar o espaço urbano.

Quando a presença da população em situação de rua é sistematicamente associada à desordem, insegurança ou degradação, produz-se um processo de negação simbólica do direito à cidade. O território

deixa de ser espaço de cidadania e passa a ser regulado por critérios implícitos de aceitabilidade social. Essa concepção possibilita o deslocamento da ideia de cidade da condição de mercadoria para a condição de bem comum, princípio básico da atuação Estatal.

O direito à cidade implica o reconhecimento de que todos os sujeitos, independentemente de sua posição socioeconômica, possuem legitimidade para ocupar, viver e vincular-se ao espaço urbano. Esse vínculo com o território transcende a mera delimitação geográfica, exigindo o reconhecimento das relações de pertencimento, confiança e referência que as pessoas estabelecem no local, elementos fundamentais para garantir acesso contínuo a direitos e serviços. Uma intervenção baseada nesses princípios demanda presença qualificada, escuta ativa e continuidade, com o objetivo de fortalecer vínculos, evitar deslocamentos forçados e assegurar uma atuação profissional que respeite as dinâmicas sociais preexistentes.

TABELA 27 - Orientações para análise de território no contexto do Cidadania PopRua

Etapas da análise	Orientações para leitura do território	Finalidade no Cidadania PopRua
Território e garantia de direitos	Compreender o território como dimensão estruturante da garantia de direitos, considerando desigualdades socioespaciais e o direito à cidade.	Identificar violações de direitos e orientar ações de promoção da cidadania.
Territorialidades e relações sociais	Reconhecer os usos sociais do território, vínculos e trajetórias da população em situação de rua.	Alinhar as ações às dinâmicas territoriais e evitar abordagens estigmatizantes.
Delimitação e articulação territorial	Definir a área de atuação a partir das relações sociais e articular a rede de garantia de direitos no território.	Garantir cobertura territorial coerente e respostas integradas.
Leitura espacial e arquitetura hostil	Analisar dinâmicas urbanas, usos do espaço público e identificar práticas de arquitetura hostil.	Enfrentar violações ao direito à cidade e qualificar a atuação territorial.
Vinculação e atuação em direitos humanos	Desenvolver presença qualificada, escuta ativa, fortalecimento de vínculos e continuidade no território.	Assegurar efetividade das ações do Cidadania PopRua e evitar deslocamentos forçados ou fragmentação do atendimento.

Elaboração própria.

Acesse o QR Code ao lado para ler os textos de referência sobre território e territorialização.

2.7. Mediação de conflitos

O conflito não constitui uma anomalia da vida coletiva, mas elemento estruturante das relações sociais. Ignorar essa dimensão implica adotar uma concepção harmonizadora da vida social que pouco dialoga com contextos marcados por profundas desigualdades. Compreender o conflito como dimensão constitutiva da vida social é condição para manejá-lo de forma ética e qualificada.

A atuação junto à população em situação de rua se dá, inevitavelmente, em contextos atravessados por tensões. A situação de rua em sua própria definição é uma violação de direitos humanos. Esse fenômeno é marcado por diversos processos de vulnerabilização e violências que moldam a forma como o indivíduo se relaciona com o mundo. Situações adversas como conflitos por território, desafetos nas relações, falta de acolhimento e atendimento nos serviços, ou até mesmo a discordância de opiniões em um diálogo podem desencadear conflitos maiores e, se não mediados da forma correta, podem escalonar rapidamente.

Dada a natureza multidisciplinar do serviço, esse constante fluxo de interações, embora positivo no que diz respeito à construção de vínculos e novas formas de se relacionar entre si e com a rede, também se torna um espaço suscetível a conflitos, seja por disputa de equipamentos ou espaços, por questões relacionadas aos pertences ou a seus animais, à ordem ou prioridade nos atendimentos, à participação nas atividades coletivas ou à insatisfação com o atendimento recebido, enfim, a ocorrência de conflitos é inerente à natureza do serviço e seus profissionais devem ser qualificados para atuar pautados na mediação de conflitos.

Partindo do princípio de que o conflito é inerente à natureza do serviço e à própria natureza humana, entender sua lógica é fator determinante para realizar uma boa mediação. Nesse sentido, Ranciére (apud MACHADO, 2013, p. 268) interpreta o conflito não como rebeldia ou indisciplina, mas como a oportunidade de dar luz à subjetividade política de cada pessoa, para esse fato ele estabelece o termo "dissenso". Dado o dissenso, o autor estabelece o processo de "partilha do sensível", que consiste em revelar o "sensível compartilhado" e as especificidades de cada parte envolvida. Essa partilha, tem caráter democrático ao revelar o que há de comum e onde se diferenciam as partes, propondo a resolução do dissenso (conflito) pelas próprias pessoas envolvidas, partindo de uma lógica de igualdade intelectual. Nesse sentido, mediar conflitos é possibilitar a partilha de um mundo coletivamente construído por meio dos conflitos inerentes a ele, considerando as subjetividades dos que os constroem. Segundo O´Toole *et al*. (2019), o conflito não é caracterizado necessariamente por uma briga, mas pode ser entendido como choques entre interesses, direitos ou relações de poder, frequentemente intensificados por mal-entendidos e falta de comunicação assertiva entre as partes. Entende-se então a mediação de conflitos como um conjunto de estratégias que possibilitam um espaço de diálogo e construção de soluções, uma intervenção que ofereça às partes uma nova lente sobre o conflito, provocando uma nova forma de ver e lidar com a situação. O autor propõe que a mediação seja realizada em etapas, como mostra a tabela 28:

TABELA 28 - Etapas de mediação de conflitos

Identificação do problema	O mediador identifica o conflito e realiza o contato inicial com as partes envolvidas.
Escuta das partes envolvidas	Em seguida, o mediador propõe que os envolvidos expressem suas necessidades diante do conflito, bem como suas propostas para solucionar a situação, a partir das suas possibilidades e limitações.
Explanação das alternativas	Ao ouvir as partes, o mediador deve considerar as possibilidades e limitações existentes no contexto dos indivíduos para, assim, propor alternativas que atendam ambas as partes. O objetivo é encontrar um denominador comum, sem juízo de valor ou imposição de alternativas.
Sistematização das alternativas e construção dos acordos	Por fim, o mediador irá sintetizar as alternativas apresentadas em um acordo mútuo entre as partes. Esse acordo só pode ser definido em concordância com os indivíduos, de modo que suas necessidades sejam atendidas e seus recursos disponíveis sejam suficientes para colocar o acordo em prática.

Elaboração própria.

A mediação de conflitos deve ser realizada por um terceiro indivíduo que não esteja envolvido na situação. Esse mediador atua de forma imparcial e propositiva, sua atuação não se dará por julgar como certa ou errada uma das partes, mas escutar, de forma ativa, as necessidades dos envolvidos e propor solução comum e possível a todos.

Importante destacar que a mediação de conflitos não é competência exclusiva de um profissional, mas uma qualificação necessária e inerente a todos os profissionais que integram a equipe do Cidadania PopRua. Assim, os profissionais terão autonomia e qualificação para intervir em conflitos entre os usuários e, até mesmo, entre a equipe, de modo que pequenos conflitos possam ser mediados rapidamente e não dependam de um único profissional, possibilitando a fluidez dos serviços ofertados e a noção de corresponsabilidade entre os profissionais, evitando o escalonamento de conflitos.

Aplicado à lógica do Cidadania PopRua, o modelo se apresenta não como uma fórmula pronta a ser seguida, mas, sim, como uma ética de cuidado norteadora da prática em campo, que se faz fundamental

na promoção de autonomia e cidadania dos indivíduos, uma vez que os acordos implicam corresponsabilização dos atendidos, ao serem construídos em conjunto, considerando seus contextos, territórios, potencialidades e limitações. Essa construção é uma ferramenta potente para o fortalecimento da autoestima e, consequentemente, para a longitudinalidade do cuidado.

Acesse o QR Code ao lado para ler os textos de referência sobre mediação de conflitos.

2.8. Intersetorialidade

Conforme mencionado, o território é um espaço social, vivo e dinâmico, formado pelo poder público, organizações da sociedade civil, comerciantes e a comunidade local — incluindo a população em situação de rua, que apresenta questões sociais complexas e que exigem decisão política e respostas integradas desses diversos setores.

Intersetorialidade não equivale à simples coexistência de serviços no território. A presença simultânea de equipamentos não configura, por si, uma rede. Produzir rede implica articulação ativa, comunicação contínua, pactuação de responsabilidades e construção compartilhada de estratégias. Sem esses elementos, o que existe é apenas circulação burocrática de demandas.

É nesse território vivo que o trabalho do Cidadania PopRua acontece, e deve ser orientado pela lógica da intersetorialidade, que propõe que as ações específicas de cada setor sejam combinadas com ações integradas e complementares entre as políticas públicas e outros componentes locais. A vulnerabilidade da população em situação de rua surge de variados fatores que geram barreiras de acesso e, por isso, a proteção e a garantia de seus direitos devem ser orientadas por uma estratégia de integração de serviços, agentes, iniciativas no território e saberes e práticas de diferentes campos,WANDERLEY; MARTINELLI, 2020), compreendendo que o papel das políticas públicas é, em alguma medida, o de responder a essas barreiras com tecnologias de Apoio Social, e Acompanhamento Relacional (ARAGÃO *et al*, 2018; de SOUSA CAMPOS, 2012). Trabalhar com essa estratégia não é um processo natural ou automático, pois nasce de um esforço para criar uma rede de colaboração horizontal e complementar, que lida com pautas e problemas comuns. (SPOSATI, 2006; 2014).

O Cidadania PopRua deve conhecer e se articular com os serviços e atores que atuam junto à PSR em seu território, fortalecendo a rede intersetorial. Para isso, sua equipe deve mapear o território, apresentando o serviço e seus profissionais ao território e identificando possíveis parceiros; manter registros do mapeamento e contatos relevantes na rede; conhecer leis, portarias, e as principais ferramentas para o trabalho com a PSR; realizar visitas técnicas, participar das atividades do território e manter reuniões periódicas com a rede; e promover e participar de discussões de casos e da construção de processos de trabalho entre os serviços. (SÃO PAULO, 2021). Em territórios onde a rede está desmobilizada ou fragilizada, as equipes dos Cidadania PopRua devem se esforçar continuamente para articular e mobilizar a construção e fortalecimento da rede intersetorial.

Por exemplo, uma das necessidades comuns da PSR é a emissão de documentos e cadastro em sistemas governamentais, e existe uma dificuldade da população em acessar esse direito devido aos deslocamentos até os órgãos, a espera e a necessidade de garantir a própria alimentação e segurança dos próprios pertences durante as horas em que poderia estar nas filas necessárias para realizar esse processo. Compreendendo essa especificidade enquanto característica do estilo de vida da população, e não como problema isolado de alguns indivíduos, a articulação de uma rede de trabalho com a Defensoria Pública e a Polícia Civil pode ser uma forma de proporcionar acesso a documentos para os usuários do Cidadania PopRua. O trabalho em rede pode facilitar o diálogo entre os serviços e os órgãos responsáveis, garantindo o acesso a esse direito por meio de mutirões ou outras formas de atendimento. Da mesma forma, quando são identificados parceiros no território que podem apoiar a inserção da PSR no mercado de trabalho, como comerciantes locais, órgãos públicos e a comunidade, podem ser construídas ações e fluxos para que essas parcerias aconteçam de forma organizada.

A partir desse exemplo, podemos perceber que, para construir uma rede intersetorial, é importante que os agentes do território e as equipes envolvidas conheçam os limites e as potências do trabalho de

cada setor, e pensem sobre os problemas que possuem em comum, como a dificuldade de receber a PSR em seu órgão, por exemplo. A partir disso, diante de um desafio compartilhado é possível construir uma agenda e definam quais ações serão prioridade para o trabalho em rede. No trabalho do Cidadania PopRua, essa agenda deve incluir temas importantes para a promoção dos direitos humanos da população em situação de rua, entendendo como cada serviço do território pode contribuir, tanto nas suas atividades particulares quanto nas ações realizadas em conjunto.

A rede intersetorial deve contar com a participação ativa de diversos setores e atores fundamentais, como, por exemplo, os Centros de Referência Especializada em Assistência Social (CREAS) e Centros POP, na Assistência Social; os Centros de Atenção Psicossocial (CAPS) e Consultórios na Rua, na Saúde; Ministério Público e Defensorias, no Sistema Judiciário; os Centros de Apoio ao Trabalhador em Situação de Rua (CatRua), nas áreas de Trabalho e Renda; movimentos sociais, como Movimento Nacional da População em Situação de Rua (MNPR); e projetos e programas, como o Colaboratório Nacional PopRua, Cozinha Solidária e Restaurantes Comunitários.

Para trabalhar com outros setores, será sempre importante realizar o exercício de tradução entre as compreensões sobre direito, acesso e, caso existam, as compreensões sobre o trabalho com a PSR. Será importante conhecer minimamente a organização da política pública no setor e pensar junto às equipes dos outros órgãos em como construir caminhos dentro da trajetória de cada política pública para ampliar o acesso e garantir a cidadania da PSR. Por isso, é importante que os momentos de Educação Permanente da equipe também contemplem o estudo coletivo das políticas de setores com os quais se deseja trabalhar, além de criar ambientes de aprendizagem junto às equipes dos órgãos responsáveis por elas.

Uma rede intersetorial fortalecida ajuda a melhorar o atendimento à população em situação de rua. Quando os serviços, políticas públicas e atores do território trabalham juntos, fica mais fácil garantir o acesso aos direitos, reduzir obstáculos e oferecer um cuidado mais digno e respeitoso. Ao articular a rede e incentivar ações conjuntas, o trabalho do Cidadania PopRua contribui para ampliar a promoção dos direitos humanos da população em situação de rua e fortalecer o cuidado no território.

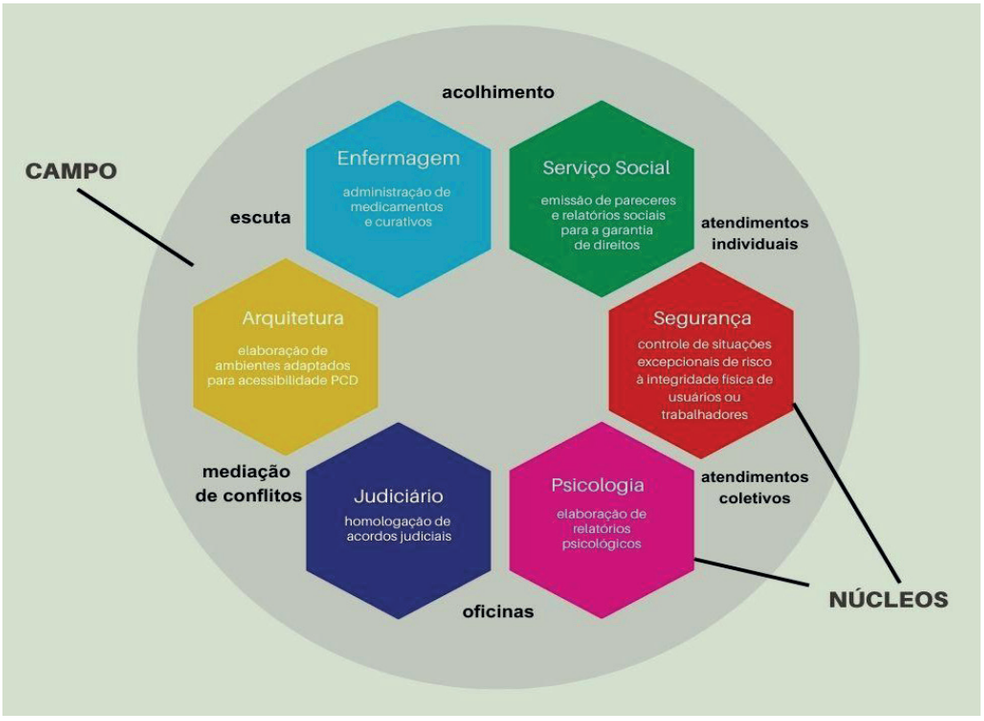
Acesse o QR Code ao lado para ler os textos de referência sobre Intersetorialidade.

2.9. Campo e núcleo

Como foi dito no tópico sobre Intersetorialidade, o trabalho com a PSR depende de articulações entre diversos serviços e setores, como a saúde, políticas assistenciais, trabalho e renda e habitação, além de outros dispositivos. A transversalidade de ações dos dispositivos de cuidado cotidiano compõe o que é conceituado como campo e define ações para todos os profissionais que trabalham em uma equipe do Cidadania PopRua. São exemplos de atuação em campo, conforme mostrado figura 1: a escuta e o acolhimento do usuário, atendimentos individuais e coletivos, a mediação de conflitos e a realização de oficinas, além da importante tarefa de discutir casos de atendimento, na intenção de ouvir diferentes perspectivas e manejos do cuidado ao usuário dos serviços.

Já o núcleo é composto por tarefas específicas da área do saber envolvida no dispositivo de cuidado, com sua identidade e recursos próprios de cada categoria profissional (Campos, 2000). Ainda de acordo com a figura 1, um exemplo de atuação do núcleo da Arquitetura é a elaboração de projetos com adaptação de ambientes para a garantia de acessibilidade de pessoas com deficiência. Na enfermagem, um exemplo de atuação específico é a administração de medicamentos e curativos. No serviço social destaca-se a emissão de pareceres e relatórios sociais para a garantia de direitos. Na Psicologia, a elaboração de relatórios psicológicos. Na segurança pública, destacam-se ações de prevenir e/ou agir no controle de situações excepcionais de risco à integridade física de usuários ou trabalhadores e, no Sistema Judiciário, a homologação de acordos judiciais.

FIGURA 1 - Representação gráfica de um processo de trabalho com tarefas específicas do campo comum de trabalho e das atribuições de seus núcleos de saberes científicos



Elaboração própria.

Há de se reconhecer que um trabalho que envolve a interação entre vários campos do saber também envolve formas diversificadas de conceitualizar os fenômenos e, por isso mesmo, possíveis disputas de narrativas. Tal pressuposto é defendido por Bourdieu (1983) quando trata da luta pela autoridade científica, ou pelo monopólio da razão, ao citar o conceito de campo como o local onde essas interações acontecem.

Porém, o conceito de campo aqui proposto estabelece que, apesar das disputas pelo capital científico entre as diversas áreas do saber, ao lidarmos com a população em situação de rua, precisamos considerar que não há uma área exclusiva do conhecimento para solucionar problemas complexos, como a violência, a fome e as muitas violações de direitos humanos. Nesse contexto, as trocas de saberes, o diálogo e as mediações entre profissionais são importantes para que o campo do Cidadania PopRua se torne um local caracterizado pela soma de esforços da coletividade e leve em consideração, também, os saberes não científicos, as potencialidades do território e o incentivo à autonomia das pessoas atendidas.

Acesse o QR Code ao lado para ler os textos de referência sobre campo e núcleo.

2.10. Matriciamento/trabalho colaborativo

O matriciamento/trabalho colaborativo, conforme formulado por Campos (2007) é um método de trabalho entre equipes e profissionais, baseado na colaboração mútua, que articula duas dimensões indissociáveis: a assistencial e a pedagógica. O conceito é inspirado em diversas experiências internacionais, sobretudo naquelas que envolvem serviços de saúde de base territorial.

Na dimensão assistencial, o matriciamento se expressa por meio de ações de cuidado compartilhadas, permitindo que diferentes núcleos de saber contribuam simultaneamente para a construção de planos de acesso a direitos, para a qualificação dos processos de trabalho e para a ampliação da capacidade de resposta dos serviços. Já a dimensão pedagógica se realiza por meio da transmissão e compartilhamento de competências, com atividades de campo, que incluem discussões de caso, atendimentos conjuntos, supervisões e apoio técnico contínuo, fortalecendo a autonomia e a resolutividade das equipes envolvidas. No âmbito das políticas públicas, o Trabalho Colaborativo tem o potencial de promover integração entre equipes, reduzir a fragmentação das ações e ampliar o acesso, especialmente para populações com necessidades complexas, como a PSR (BRASIL, 2014; BRASIL, 2017).

Para o Cidadania PopRua, adotar o matriciamento como método implica institucionalizar práticas colaborativas, garantindo que o serviço funcione como um espaço permanente de articulação intersetorial e interdisciplinar. Isso envolve assumir a responsabilidade pelo compartilhamento estruturado de saberes e práticas com a Secretaria de Educação, Defensoria Pública, Consultórios na Rua, Unidade Básicas de Saúde, CAPS, Centros Pop, CRAS, CREAS, outros serviços do SUAS e demais dispositivos da rede. O matriciamento, assim, contribui para uma abordagem integral, reduz danos associados à fragmentação institucional e fortalece a intersetorialidade.

Ao consolidar esse método no cotidiano do Cidadania PopRua, reafirma-se a centralidade da educação permanente, da corresponsabilização e da construção coletiva de estratégias de defesa de direitos humanos, elementos essenciais para enfrentar as múltiplas vulnerabilidades que atravessam a vida nas ruas.

No campo da saúde, uma das ferramentas potentes para realizar o trabalho colaborativo/matriciamento é o Projeto Terapêutico Singular (PTS). O PTS é uma ferramenta de organização e sistematização das ações conjuntas entre profissionais, questionando ações tradicionais e a supervisão por especialistas, destacando os efeitos dessa relação na integralidade do cuidado (MEDEIROS, 2015).

Além do PTS, existem outras ferramentas potentes para conduzir situações mais complexas, como as ferramentas de abordagem familiar, especialmente o genograma e o ecomapa. Essas ferramentas auxiliam na compreensão do arranjo familiar e outros vínculos afetivos; também permitem visualizar de forma mais concisa as situações de vulnerabilidade, os conflitos, as ausências de apoio e as potencialidades existentes no território ao qual o atendido está inserido (DOS SANTOS et. al., 2025).

Por suas características visuais e de fácil compreensão, essas ferramentas podem ser utilizadas em diferentes campos de atuação, não se restringindo apenas à área da saúde ou da assistência social.

Além do PTS, outra ferramenta para acompanhar situações mais complexas é o Plano de Acesso a Direitos (PAD). No âmbito do Cidadania PopRua, o acompanhamento das pessoas atendidas será orientado pelo PAD, que é o instrumento metodológico que organiza o acompanhamento a partir da garantia de direitos, da construção de vínculos e da articulação entre políticas públicas.

Diferentemente do PTS, o PAD foi construído para dialogar com diferentes políticas e serviços, como saúde, assistência social, habitação, trabalho e renda. Seu foco não é apenas o cuidado em saúde, mas a ampliação do acesso a direitos e o fortalecimento das redes de proteção social.

Ele configura-se como um instrumento técnico-político, centrado no acompanhamento de pessoas

em situação de vulnerabilidade social, especialmente da população em situação de rua. Trata-se de um dispositivo construído pela equipe técnica multidisciplinar com a finalidade de organizar, de forma sistemática e pactuada, ações, metas e atividades voltadas ao desenvolvimento pessoal e à garantia de direitos e autonomia.

A elaboração do PAD deve ocorrer de forma interdisciplinar e com participação ativa do próprio indivíduo, respeitando a escuta e a concordância quanto aos encaminhamentos propostos. Essa pactuação reforça o caráter ético do instrumento, ao reconhecer o sujeito como protagonista das ações pactuadas no seu projeto de vida e não apenas alguém que irá acatar, em segundo plano, as ações institucionais impostas. De modo que o cuidado é centrado na construção de vínculo, na corresponsabilização e na promoção da autonomia do sujeito.

Enquanto documento orientador do cuidado, o PAD contempla a identificação das principais necessidades de acesso a direitos e inclusão social, organizadas a partir dos eixos estruturantes, como educação, assistência social, seguridade social, saúde, assistência jurídica, cultura e segurança alimentar.

No contexto do Cidadania PopRua, o PAD pode materializar o trabalho intersetorial, permitindo que diferentes serviços e políticas, compartilhem uma mesma leitura da situação vivida pelo sujeito atendido, bem como das estratégias pactuadas para garantia dos seus direitos. Ao organizar as informações, ações e responsabilidades em um único instrumento, o PAD contribui para garantir a continuidade do cuidado, reduzindo também a sobreposição de encaminhamentos e a responsabilização isolada de um único serviço.

Nesse sentido, o PAD pode ser compreendido como uma ferramenta operativa do trabalho colaborativo/matriciamento, na medida em que organiza e sustenta, ao longo do tempo, as pactuações realizadas entre as equipes de serviço. Esse instrumento pode favorecer a corresponsabilização entre diferentes pontos da rede, ao apresentar ações, prazos e responsabilidades compartilhadas, fortalecendo ainda mais o trabalho da equipe ampliada.

Além de possibilitar a orientação do cuidado individual, o PAD pode produzir informações importantes também para a gestão, além de contribuir para o controle social ou possíveis barreiras estruturais no acesso às políticas públicas, como a ausência de vagas em serviços de acolhimento, dificuldades de acesso à documentação, entraves no acesso à assistência social; assumindo, assim, uma dimensão político-institucional, possibilitando a identificação das violações de direitos.

Dessa forma, o trabalho colaborativo/ matriciamento se consolida como o eixo metodológico que orienta a atuação do Cidadania PopRua. Mais do que uma estratégia pontual, trata-se de um modo de organizar o trabalho cotidiano, baseado na corresponsabilização entre equipes, na troca de saberes e na construção conjunta das ações de cuidado e garantia de direitos.

Ferramentas como PTS, genograma, ecomapa e o PAD materializam esse método na prática, permitindo que o acompanhamento dos atendidos seja realizado de forma integrada, contínua e intersetorial. Sendo o matriciamento o princípio orientador, o Cidadania PopRua fortalece a rede, reduz a fragmentação institucional e amplia a capacidade de resolubilidade, reafirmando o compromisso com a defesa dos direitos humanos.

Acesse o QR Code ao lado para ler os textos de referência sobre matriciamento/ trabalho colaborativo.

2.11. Monitoramento e avaliação

O monitoramento e a avaliação constituem práticas fundamentais para a qualificação de políticas públicas, permitindo tanto o acompanhamento contínuo das atividades quanto a análise crítica de seus resultados. No contexto do Cidadania PopRua, essas práticas assumem relevância ainda maior, pois possibilitam identificar rapidamente necessidades emergentes, corrigir rumos e subsidiar decisões estratégicas que impactam diretamente a vida de pessoas em condição de vulnerabilidade social.

Segundo Contandriopoulos *et al*. (1997), o monitoramento é um processo sistemático de coleta e análise de informações sobre a execução das ações, funcionando como ferramenta de gestão para verificar se o desenvolvimento das atividades está alinhado ao planejamento e às metas pactuadas. Já a avaliação, conforme destacam Santos e Cruz (2014), refere-se à atribuição de valor e julgamento sobre programas, serviços ou intervenções, permitindo mensurar sua pertinência, eficácia e impacto.

Essa prática contínua permite que a equipe reflita sobre a eficácia das estratégias de cuidado, identifique lacunas e reformule ações de forma dinâmica, sem se limitar à lógica de auditoria administrativa. Esse movimento impede que a política se cristalize em procedimentos repetitivos ou perca aderência à realidade social que pretende transformar. Quando incorporada ao cotidiano do serviço, a avaliação produz conhecimento acumulado que fortalece a capacidade institucional de resposta às complexidades vividas pela população atendida.

É importante destacar que a avaliação permanente não significa exclusivamente a aplicação formal de instrumentos. Ela envolve reuniões de equipe, supervisões técnicas, análise de casos, revisão de fluxos, escuta das pessoas atendidas e diálogo com instâncias de controle social. O instrumento padrão orienta e organiza, mas a prática avaliativa se realiza no cotidiano, na capacidade de problematizar rotinas e de transformar a experiência em aprendizado coletivo.

Para tornar essas práticas mais objetivas e aplicáveis, a definição de indicadores é essencial. Os indicadores de processo permitem acompanhar a execução e a organização das ações, enquanto os indicadores de resultado evidenciam os efeitos concretos alcançados junto à população. A combinação desses dois tipos de indicadores possibilita uma visão integrada, que articula o desempenho operacional das equipes com os impactos sociais produzidos.

A seguir, a tabela 29 apresenta indicadores de processo e resultado voltados especificamente para a população em situação de rua, oferecendo uma ferramenta prática para gestores e profissionais utilizarem em planejamentos e avaliações periódicas.

TABELA 29 - Indicadores de processo e resultados voltados para a PSR

Indicadores de processo	Indicadores de resultado
Cobertura de atendimento – número de PSR atendidas pela equipe do Cidadania PopRua, em determinado período.	**Acesso aos serviços públicos da rede local** – aumento percentual de PSR que utilizam serviços públicos.
Ações intersetoriais realizadas - quantidade de reuniões e/ou ações conjuntas realizadas entre a equipe do Cidadania PopRua e as demais equipes da rede local (SUS, SUAS, Defensoria Pública, Ministério Público, entre outros).	**Continuidade do acompanhamento** – proporção de PSR de rua que retornaram para acompanhamento após atendimento inicial.
Registro de atendimentos – proporção de atendimentos com prontuário ou ficha devidamente preenchida.	**Melhoria da situação** – redução de casos com violações de direitos.
Periodicidade das visitas – frequência de ações de busca ativa ou visitas em territórios de concentração da população em situação de rua.	**Inserção em políticas sociais** – número de pessoas encaminhadas e efetivamente inseridas em programas de assistência social, habitação, reinserção laboral, entre outros.

Indicadores de processo	Indicadores de resultado
Capacitação de profissionais (da equipe do Cidadania PopRua e das demais equipes do território) – número de treinamentos realizados para equipes sobre abordagem e cuidado integral dessa população.	**Satisfação dos usuários** – percepção positiva da PSR sobre o atendimento recebido, que pode ser avaliada por meio de entrevistas ou questionários adaptados.

Elaboração própria.

Para que esses indicadores cumpram seu papel estratégico, é fundamental inseri-los em ciclos contínuos de planejamento e tomada de decisão, conforme defendem Vilasbôas e Giovanella (2024).

Tais ciclos podem ser entendidos como:

Coleta sistemática: garantir que os dados sejam levantados de forma periódica e confiável;

Análise crítica: interpretar os resultados à luz das metas pactuadas e das necessidades reais do território;

Feedback às equipes: compartilhar os achados com os profissionais envolvidos, fortalecendo a cultura avaliativa e evidenciando a percepção de caráter punitivo;

Reorientação de práticas: utilizar os indicadores como base para ajustes rápidos no processo de trabalho ou para a redefinição de estratégias;

Avaliação de impacto: verificar se as mudanças implementadas geram melhorias sustentáveis na qualidade de vida da população em situação de rua.

Equipe técnica em direitos humanos e cidadania

Quanto à equipe técnica do Cidadania PopRua, a proposta é organizar a equipe em função do processo de trabalho e de suas necessidades. Ou seja, não são definidos, inicialmente, ações exclusivas de cada categoria profissional. Na tabela 30, apresenta-se direcionamento de atividades da equipe mínima do Cidadania PopRua.

TABELA 30 - Equipe mínima do Cidadania PopRua, com a quantidade de profissionais por equipe e a descrição de atividades

Profissional	Quantidade	Descrição das atividades
Supervisor(a) técnico(a) institucional	**1**	Oferecer supervisão técnica às equipes multiprofissionais, garantindo a coerência metodológica e ética das práticas institucionais. Contribuir com a formação permanente das equipes. Apoiar a construção de fluxos, protocolos e estratégias de cuidado integradas à rede intersetorial (SUS, SUAS, Garantia de Direitos – MP, DP, Conselho Tutelar). Facilitar análise de casos e o manejo de situações complexas; Atuar como referência técnica para a gestão.
Assistente Social	**2**	Realizar o trabalho no âmbito do Serviço Social, compreendendo atendimentos individuais, em grupo, oficinas, ações de apoio matricial, ações intersetoriais, visitas institucionais, entre outras atividades necessárias no processo de trabalho da equipe. Preencher os sistemas de informações que fazem parte do processo de trabalho; Acompanhar os casos compartilhados e encaminhados com a rede; Mediar conflitos e manejar crises; Identificar violações de direitos e contribuir com estratégias de defesa e articulação com o sistema de justiça.

Profissional	Quantidade	Descrição das atividades
Psicóloga(o)	**1**	Realizar o trabalho no âmbito do Serviço Social, compreendendo atendimentos individuais, em grupo, oficinas, ações de apoio matricial, ações intersetoriais, visitas institucionais, entre outras atividades necessárias no processo de trabalho da equipe. Preencher os sistemas de informações que fazem parte do processo de trabalho; Acompanhar os casos compartilhados e encaminhados com a rede; Mediar conflitos e manejar crises; Identificar violações de direitos e contribuir com estratégias de defesa e articulação com o sistema de justiça.
Educadora(o) Social	**2**	Desenvolve atividades socioeducativas, promovendo a convivência e estímulo à construção de vínculos entre os usuários e a equipe técnica.
Pedagoga, preferencialmente com Especialidade em Psicopedagogia	**1**	Desenvolve e articula as atividades socioeducativas realizadas pelos demais profissionais, bem como articula com a rede local de educação ações de aumento da qualidade da educação escolar e não escolar dos atendidos.
Terapeuta Ocupacional - Serviço de Acolhimento MM - SENEV (30 horas)	**2**	Realiza o trabalho no âmbito da Terapia Ocupacional, compreendendo atendimentos individuais, em grupo, oficinas, ações de apoio matricial, ações intersetoriais, visitas institucionais, entre outras atividades necessárias no processo de trabalho da equipe (preferencialmente com mulheres cis e trans, considerando o âmbito do serviço de acolhimento de mulheres da Secretaria Nacional de Enfrentamento à Violência contra Mulheres (SENEV) do Ministério das Mulheres (MM).
Agente Redutor de Danos	**2**	Promove estratégias de proteção e cuidado, visando minimizar os riscos do uso problemático de substâncias psicoativas.
Prestação de serviço de corte de cabelo e barba e cuidados estético. (8 horas semanais)	**1**	Atende os usuários oferecendo cortes de cabelo e barba.
Consultora (o) jurídico (30 horas)	**1**	Responsável pela coordenação e orientação jurídica dos serviços e da estrutura operacional.
Mediadora (o) de conflito em Direitos Humanos, preferencialmente com curso profissionalizante de no mínimo 180 horas	**1**	Responsável por, junto com a equipe, mediar conflitos dos atendidos nas relações com as redes do território, buscando a conciliação entendimento e facilitando a resolução dos conflitos.
Intérprete e tradutor de Libras (todos os municípios) e/ou outras línguas (para municípios fronteiriço e com grande concentração de povos e comunidades tradicionais) (30 horas)	**1**	Tradução e interpretação dos atendimentos nos serviços do Cidadania PopRua na língua utilizada pelo atendido e tradução de documentos, além de oferecer treinamento-base para os técnicos em direitos humanos do equipamento determinado pelo MDHC.

Profissional	Quantidade	Descrição das atividades
Equipe Operacional		
Recepcionista	**1**	Responsável pelo primeiro contato com os usuários e orientações gerais sobre os serviços oferecidos.
Agente de Limpeza	**4**	Garante a higienização e conservação dos espaços, incluindo banheiros, lavanderia e áreas comuns.
Monitora (o) de Segurança	**1**	Cuida da segurança e do bom funcionamento do espaço.
Equipe Administrativa		
Coordenadora (o)	**1**	Responsável pela gestão geral do serviço e supervisão das equipes, envio de relatórios e de dados de atendimento.
Administradora (o) (20 horas)	**1**	Responsável pela gestão administrativa do equipamento e tramitações nas plataformas do governo federal.
Arquiteta(o) e urbanista (30 horas), Lei nº 4.950-A/66	**1**	Responsável pelo planejamento e implementação dos espaços físicos do equipamento, coordenando as aprovações do projeto arquitetônico junto aos órgãos competentes, elaborando orçamentos e desenvolvendo projetos de arquitetura e instalações prediais.
Auxiliar de manutenção de edifícios	**1**	Promover, de forma eficiente, a melhoria estrutural e a revitalização dos espaços físicos, realizando inspeções de rotina e observação do Manual de manutenção do edifício elaborado pelo profissional de Arquitetura e Urbanismo.
Articuladora (o)/ Mobilizadora (o) social	**1**	Promove articulação entre o equipamento, a comunidade e a rede de serviços.
Serviços contábeis	**1**	Responsável pela gestão financeira, orçamentária e contábil dos recursos destinados.

Elaboração própria.

Acesse o QR Code ao lado para ler os textos de referência sobre monitoramento e avaliação.

REFERÊNCIAS

AKERMAN, M.; FRANCO DE SÁ, R.; MOYSES, S. *et al*. Intersetorialidade? Intersetorialidades! **Ciência & Saúde Coletiva,** Rio de Janeiro, v. 19, n. 11, p. 4291-4300, 2014. Disponível em: https://doi.org/10.1590/1413-812320141911.10692014 . Acesso em: 17 nov. 2025.

ALECRIM, Tatiana Ferraz de Araújo *et al*. Experiência dos profissionais de saúde no cuidado da pessoa com tuberculose em situação de rua. Revista da Escola de Enfermagem da USP, v. 50, p. 808-815, 2016.

ARAGÃO, E. I. S. et al. **Padrões de Apoio Social na Atenção Primária à Saúde**: diferenças entre ter doenças físicas ou transtornos mentais. Ciência & Saúde Coletiva, v. 23, n. 7, p. 2339–2350, jul. 2018. Disponível em: https://doi.org/10.1590/1413-81232018237.21012016. Acesso em: 17 nov. 2025.

ARAÚJO, E.; SCHRAMM, F. R. Princípios de uma clínica na rua e o funcionamento do crack. **Revista Bioética**, v. 25, n. 3, p. 473-481, 2017.

ARENDT, Hannah. **Origens do totalitarismo**. São Paulo: Companhia das Letras, 1989.

BOURDIEU, Pierre. **O campo científico**. In: ORTIZ, Renato (Org.). Pierre Bourdieu: Sociologia. São Paulo: Ática, 1983. Disponível em: https://cienciatecnosociedade.wordpress.com/wp-content/uploads/2015/05/o-campo-cientifico-pierre-bourdieu.pdf . Acesso em: 5 fev. 2026.

BRANDÃO, Carlos Rodrigues. **O que é educação**. São Paulo: Brasiliense, 1981.

BRASIL. Decreto nº 5.912, de 27 de setembro de 2006. Regulamenta a Lei nº 11.343, de 23 de agosto de 2006, que institui o Sistema Nacional de Políticas Públicas sobre Drogas (Sisnad). Diário Oficial da União: seção 1, Brasília, DF, 28 set. 2006.

BRASIL. Decreto n˚ 7.037, de 21 de dezembro de 2009. Aprova o Programa Nacional de Direitos Humanos – PNDH-3 e dá outras providências. Diário Oficial da União, Brasília, DF, 22 dez. 2009. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2007-2010/2009/decreto/d7037.htm. Acesso em: 10 nov. 2025.

BRASIL. Lei nº 11.343, de 23 de agosto de 2006. Institui o Sistema Nacional de Políticas Públicas sobre Drogas (Sisnad); prescreve medidas para prevenção do uso indevido, atenção e reinserção social de usuários e dependentes de drogas; estabelece normas para repressão à produção não autorizada e ao tráfico ilícito de drogas; define crimes e dá outras providências. Diário Oficial da União: seção 1, Brasília, DF, 24 ago. 2006.

BRASIL. Ministério da Saúde. Biblioteca Virtual em Saúde. Acolhimento. Brasília, DF: Ministério da Saúde, 2008. Disponível em: https://bvsms.saude.gov.br/acolhimento/ . Acesso em: 28 nov. 2025.

BRASIL. Ministério da Saúde. Portaria nº 2.436, de 21 de setembro de 2017. Aprova a Política Nacional de Atenção Básica (PNAB). Diário Oficial da União, Brasília, DF, 22 set. 2017. Disponível em: https://bvsms.saude.gov.br/bvs/saudelegis/gm/2017/prt2436_22_09_2017.html. Acesso em: 19 dez. 2025.

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. (Série A. Normas e Manuais Técnicos). Disponível em: http://189.28.128.100/dab/docs/publicacoes/geral/manual_cuidado_populalcao_rua.pdf Acesso em: 17 nov. 2025.

BRASIL. Ministério da Saúde. Secretaria de Atenção à Saúde. **Departamento de Atenção Básica. Núcleo de Apoio à Saúde da Família**: ferramentas para a gestão e para o trabalho cotidiano. Brasília, DF: Ministério da Saúde, 2014. 116 p.: il. (Cadernos de Atenção Básica, n. 39). Disponível em: http://189.28.128.100/dab/docs/portaldab/publicacoes/caderno_39.pdf. Acesso em: 14 nov. 2025.

BRASIL. Ministério da Saúde. Secretaria de Atenção à Saúde. Núcleo Técnico da Política Nacional de Humanização. **Acolhimento nas práticas de produção de saúde**. 2. ed. Brasília, DF: Ministério da Saúde, 2010. (Série B. Textos Básicos de Saúde). Disponível em: https://bvsms.saude.gov.br/bvs/publicacoes/acolhimento_praticas_producao_saude.pdf Acesso em: 15 nov. 2025.

BRASIL. Ministério da Saúde. Secretaria de Atenção à Saúde. **Política Nacional de Atenção Básica.** Brasília: Ministério da Saúde, 2027. Disponível em: HYPERLINK "http://bvms.saude.gov.br/"http://bvms.saude.gov.br . Acesso em: 22 fev. 2026.

BRASIL. Ministério da Saúde. Secretaria de Gestão Estratégica e Participativa; Departamento de Apoio à Gestão Participativa e ao Controle Social. **Política Nacional de Saúde Integral da População Negra**: uma política para o SUS. 3. ed. Brasília: Ministério da Saúde, 2017. ISBN 978-85-334-2515-6. Disponível em: https://bvsms.saude.gov.br/bvs/publicacoes/politica_nacional_saude_populacao_negra_3d.pdf . Acesso em: 9 dez. 2025.

BRASIL. Ministério da Saúde. **Atenção integral à saúde de pessoas em situação de rua com ênfase nas equipes de consultórios na rua**: caderno de atividades, 2ª ed. – Rio de Janeiro, RJ: Escola Nacional de Saúde Pública Sergio Arouca, Fiocruz, 2018. Disponível em:https://materiais.ead.fiocruz.br/qualificacao-profissional/atencao-integral-a-saude-de-pessoas-em-situacao-de-rua/cadernos/caderno-atividades.pdf?utm_source=chatgpt.com Acesso em 23 fev 2026.

BRASIL. Ministério da Saúde. **Clínica ampliada, equipe de referência e projeto terapêutico singular.** Brasília, DF: Ministério da Saúde, 2007. (Cartilha da PNH). Disponível em: https://bvsms.saude.gov.br/bvs/publicacoes/clinica_ampliada_2ed.pdf. Acesso em: 19 dez. 2025.

BRASIL. Ministério da Saúde. **Política Nacional de Saúde Indígena**. Brasília: Ministério da Saúde, 2002. Disponível em: https://bvsms.saude.gov.br/bvs/publicacoes/politica_saude_indigena.pdf . Acesso em: 9 dez. 2025.

BRASIL. Ministério da Saúde. Portaria nº2.488, de 21 de outubro de 2011. Aprova a Política Nacional de Atenção Básica, estabelecendo diretrizes e normas para a organização da Atenção Básica, para a Estratégia Saúde da Família (ESF) e o Programa de Agentes Comunitários de Saúde (PACS). Diário Oficial da União, Brasília, DF, 2011. Disponível em: https://bvsms.saude.gov.br/bvs/saudelegis/gm/2011/prt2488_21_10_2011.html. Acesso em: 12 nov. 2025

BRASIL. Ministério dos Direitos Humanos e da Cidadania. **Plano Nacional Ruas Visíveis**: pelo direito ao futuro da população em situação de rua. Brasília, DF: MDHC, 2023. Disponível em: https://ruasvisiveis.mdh.gov.br/ . Acesso em: 23 fev. 2026.

BRASIL. Portaria nº 2.761, de 19 de novembro de 2013. Institui a Política Nacional de Educação Popular em Saúde no âmbito do Sistema Único de Saúde (PNEPS-SUS). Diário Oficial da União, Brasília, 2013. Disponível em: HYPERLINK "https://bvsms.saude.gov.br/bvs/saudelegis/gm/2013/prt2761_19_11_2013.html?utm_source=chatgpt.com"https://bvsms.saude.gov.br/bvs/saudelegis/gm/2013/prt2761_19_11_2013.html. Acesso em: 12 set. 2025.

BRASIL. Portaria nº 3.305, de 24 de dezembro de 2009. Institui o Comitê Técnico de Saúde para a População em Situação de Rua. Diário Oficial da União, Brasília, 2009. Disponível em: https://bvsms.saude.gov.br/bvs/saudelegis/gm/2009/prt3305_24_12_2009.html. Acesso em: 12 set. 2025.

BRASIL. Presidência da República. Casa Civil. Subchefia para Assuntos Jurídicos. Constituição da República Federativa do Brasil de 1988. Brasília, DF: Diário Oficial da União, Brasília, 5 out. 1988. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/constituicao/ConstituicaoCompilado.htm. Acesso em: 8 jan. 2026.

BRASIL. Presidência da República. Casa Civil. Subchefia para Assuntos Jurídicos. Decreto n. 7.037, de 21 de dezembro de 2009. Aprova o Programa Nacional de Direitos Humanos – PNDH-3 e dá outras providências. Diário Oficial da União. Brasília, 22 dez. 2009. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2007-2010/2009/decreto/d7037.htm. Acesso em: 8 jan. 2026.

BRASIL. Presidência da República. Casa Civil. Subchefia para Assuntos Jurídicos. Decreto n. 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, Brasília, 24 dez. 2009a. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2007-2010/2009/decreto/d7053.htm. Acesso em: 08 jan. 2026.

BRASIL. Presidência da República. Secretaria Especial de Políticas para as Mulheres. Política Nacional de Enfrentamento à Violência contra as Mulheres. Brasília, 2010. Disponível em: <https://www.gov.br/mdh/pt-br/navegue-por-temas/politicas-para-mulheres/arquivo/arquivos-diversos/sev/pacto/documentos/politica-nacional-enfrentamento-a-violencia-versao-final.pdf. Acesso em: 10 dez. 2025.

BRASIL. Presidência da República. Subchefia para Assuntos Jurídicos. Lei nº 8.080, de 19 de setembro de 1990. Dispõe sobre as condições para a promoção, proteção e recuperação da saúde, a organização e o funcionamento dos serviços correspondentes e dá outras providências. Diário Oficial da União. Brasília, Disponível em: <https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/l8080.htm. Acesso em: 26 de janeiro de 2026.

BRASIL. Presidência da República. Subchefia para Assuntos Jurídicos. Lei nº10.216, de 6 de abril de 2001. Lei da Reforma Psiquiátrica. Dispõe sobre a proteção e os direitos das pessoas portadoras de transtornos mentais e redireciona o modelo assistencial em saúde mental. Diário Oficial da União. Brasília, DF, 9 abr. 2001. Disponível em: <https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/leis_2001/l10216.htm > Acesso em 26 jan. 2026.

BRASIL. Secretaria Especial dos Direitos Humanos da Presidência da República. **Programa Nacional de Direitos Humanos** (PNDH-3). Brasília: SEDH/PR, 2009.

BRASIL. Supremo Tribunal Federal. Arguição de Descumprimento de Preceito Fundamental n. 976. Brasília, DF: Supremo Tribunal Federal, 2023. Disponível em: HYPERLINK "https://www.stf.jus.br/"https://www.stf.jus.br . Acesso em: 8 jan. 2026.

BRASIL. Decreto nº 7.053, de 23 de dezembro de 2009. Institui a Política Nacional para a População em Situação de Rua. Diário Oficial da União, Brasília, DF, 24 dez. 2009. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2007-2010/2009/decreto/d7053.htm. Acesso em: 8 jan. 2026.

BRASIL. Decreto nº 7.053, de 23 de dezembro de 2009. Fixa a Política Nacional para a População em Situação de Rua, e dá outras providências. Diário Oficial da União, Brasília, DF, 24 dez. 2009. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2007-2010/2009/decreto/d7053.htm. Acesso em: 9 dez. 2025.

BRASIL.Portaria nº 3.305, de 24 de dezembro de 2009. Institui o Comitê Técnico de Saúde para a População em Situação de Rua. Diário Oficial da União, Brasília, DF, 2009. Disponível em: https://bvsms.saude.gov.br/bvs/saudelegis/gm/2009/prt3305_24_12_2009.html. Acesso em: 12 nov. 2025.

BRASIL. **Programa Nacional de Direitos Humanos** – PNDH-3. Brasília, DF: Secretaria de Direitos Humanos da Presidência da República, 2010. Disponível em: https://www.gov.br/mdh . Acesso em: 8 jan. 2026.

CAMPOS, G. W. de S. Saúde pública e saúde coletiva: campo e núcleo de saberes e práticas. **Ciência & Saúde Coletiva**, Rio de Janeiro, v. 5, n. 2, p. 219–230, 2000. Disponível em: https://doi.org/10.1590/S1413-81232000000200002 . Acesso em: 27 nov. 2025.

CAMPOS, G. W. S.; DOMITTI, A. C. **Apoio matricial e equipe de referência**: uma metodologia para gestão do trabalho interdisciplinar em saúde. Ciência & Saúde Coletiva, Rio de Janeiro, v. 12, n. 1, p. 399–407, 2007. Disponível em: https://www.scielo.br/j/csp/a/VkBG59Yh4g3t6n8ydjMRCQj/?format=html&lang=pt . Acesso em: 28 jan. 2026.

CANDAU, Vera Maria. **Direitos humanos, educação e interculturalidade**: as tensões entre igualdade e diferença. Petrópolis: Vozes, 2011.

CARVALHO, José Murilo de. **Cidadania no Brasi**l: o longo caminho. Rio de Janeiro: Civilização Brasileira, 2001.

CORRÊA, Roberto Lobato (org.).**Geografia: conceitos e temas**. Rio de Janeiro: Bertrand Brasil, 1995. p. 77–116.

CRENSHAW, Kimberlé W. **Demarginalizing the intersection of race and sex**: a black feminist critique of antidiscrimination doctrine. University of Chicago Legal Forum, Chicago, v. 1989, n. 1, p. 139-168, 1989.

DE SOUSA CAMPOS, Gastão Wagner. **Apoio matricial e práticas ampliadas e compartilhadas em redes de atenção**. Psicologia em Revista, v. 18, n. 1, p. 148–168, 2012.

DOS SANTOS, Daniel Freitas *et al*. **A importância da utilização de instrumentos na abordagem familiar para a elaboração do PTS na APS**. Brazilian Journal of Health Review, v. 8, n. 1, p. e76464-e76464, 2025. Disponível em: https://ojs.brazilianjournals.com.br/ojs/index.php/BJHR/article/view/76464/53173 Acesso em: 22 jan. 2026.

DUARTE, L. S. **A rede de apoio social de usuários de crack acompanhados por um Consultório na Rua**. 2019. Dissertação (Mestrado em Enfermagem Psiquiátrica) – Escola de Enfermagem de Ribeirão Preto, Universidade de São Paulo, Ribeirão Preto, 2019.

FERREIRA, Walter de Oliveira. **Educação social de rua**: fundamentos e práticas. São Paulo: Cortez, 2001.

FISCHMANN, Roseli (org.). **Educação em direitos humanos**. São Paulo: Cortez, 2009.

FREIRE, Paulo. **Pedagogia da autonomia**: saberes necessários à prática educativa. São Paulo: Paz e Terra, 1996.

FREIRE, Paulo. **Pedagogia do oprimido**. 50. ed. Rio de Janeiro: Paz e Terra, 2011.

FREIRE, Paulo. **Pedagogia dos sonhos possíveis**. São Paulo: Paz e Terra, 2001.

GARBOIS, J. A.; SODRÉ, F.; DALBELLO-ARAUJO, M. **Da noção de determinação social à de determinantes sociais da saúde**. Saúde em Debate, Rio de Janeiro, v. 41, n. especial, p. 63-76, 2017. Disponível em: https://www.scielosp.org/article/sdeb/2017.v41n112/63-76/ Acesso em: 13 dez. 2025.

GRACIANI, Maria Estela. **Pedagogia social de rua: análise e sistematização de uma experiência educativa**. São Paulo: Cortez, 1997

HADDAD, Sérgio; SACAVINO, Simone. **Educação em direitos humanos no Brasi**l. São Paulo: Ação Educativa, 2009.

HAESBAERT, Rogério. **O mito da desterritorialização**: do "fim dos territórios" à multiterritorialidade. Rio de Janeiro: Bertrand Brasil, 2004.

International Centre on Human Rights and Drug Policy; Programa das Nações Unidas para o Desenvolvimento; Programa Conjunto das Nações Unidas sobre Hiv/Aids; Organização Mundial da Saúde; Escritório do Alto Comissariado das Nações Unidas para os Direitos Humanos. Diretrizes internacionais sobre direitos humanos e política de drogas. [S.l.]: ICHRP; PNUD; UNAIDS; OMS; ACNUDH, 2019. Disponível em: https://www.undp.org/sites/g/files/zskgke326/files/publications/UNDP-WHO-UNAIDS-UNHCHR-HRDPGuidelines-PT.pdf. Acesso em: 11 de janeiro de 2026.

LEFEBVRE, Henri. **O direito à cidade**. São Paulo: Centauro, 2001.

LOBOSQUE, A. M. **Clínica em movimento: por uma sociedade sem manicômios**. Rio de Janeiro: Garamond, 2003.

LOPES, L. E. (org.). **Atenção integral à saúde de pessoas em situação de rua com ênfase nas equipes de consultórios na rua**: caderno de atividades. 2. ed. Rio de Janeiro: Escola Nacional de Saúde Pública Sergio Arouca, Fundação Oswaldo Cruz, 2018. 320 p. Disponível em: https://materiais.ead.fiocruz.br/qualificacao-profissional/atencao-integral-a-saude-de-pessoas-em-situacao-de-rua/cadernos/caderno-atividades.pdf . Acesso em: 11 dez. 2025.

MACHADO, F. V. **Subjetivação política e identidade**: contribuições de Jacques Rancière para a psicologia política. Revista Psicologia Política, v. 13, n. 27, p. 261–280, 2013.

MÂNGIA, E. F.; BARROS, J. O. **Projetos terapêuticos e serviços de saúde mental**: caminhos para a construção de novas tecnologias de cuidado. Revista de Terapia Ocupacional da Universidade de São Paulo, São Paulo, v. 20, n. 2, p. 85–91, 2009. Disponivel em: https://pesquisa.bvsalud.org/portal/resource/pt/lil-657218 Acesso em: 28 jan. 2026.

MAYNART, W. H. DA C. *et al*. **A escuta qualificada e o acolhimento na atenção psicossocia**l. Acta Paulista de Enfermagem, v. 27, n. 4, p. 300–304, ago. 2014. Disponível em: https://doi.org/10.1590/1982-0194201400051 Acesso em: 22 jan. 2026.

MEDEIROS, Roberto Henrique Amorim de. Uma noção de matriciamento que merece ser resgatada para o encontro colaborativo entre equipes de saúde e serviços no SUS. Physis: **Revista de Saúde Coletiva**, v. 25, p. 1165-1184, 2015. Disponível em: https://www.scielo.br/j/physis/a/wYjCfgXs6MbjGnKbWfZs88d/?lang=pt Acesso em: 22 jan. 2026.

MINAS GERAIS. Governo do Estado. **Sistema Estadual de Redes em Direitos Humanos – SER-DH. Introdução aos Direitos Humanos**. Belo Horizonte, 2021. Disponível em: https://serdh.mg.gov.br/serdh-start/ser-dh/serdh-backend/public/storage/uploads/2021/06/24/qUY51fYaW1qEXI44BJ6yBroW4SLQ3Y0gniKcRnug.pdf Acesso em: 23 fev. 2026.

MINAS GERAIS. Secretaria de Estado de Desenvolvimento Social. Subsecretaria de Direitos Humanos. **Guia básico de atendimento em direitos humanos**. 2. ed. Belo Horizonte: Governo do Estado de Minas Gerais, 2021. Disponível em: https://serdh.mg.gov.br/serdh-start/serdh-backend/public/storage.pdf . Acesso em: 11 dez. 2025

MUSZKAT, M. E. (org.). **Guia prático de mediação de conflitos em famílias e organizações**. São Paulo: Summus Editorial, 2007.

O'TOOLE, J. *et al*. **Conflict management, resolution and transformation**. In: Researching conflict, drama and learning. Singapore: Springer, 2019. p. 23–50. DOI: 10.1007/978-981-13-5916-3_2. Disponível em: https://doi.org/10.1007/978-981-13-5916-3_2. Acesso em: 9 out. 2025.

ORGANIZAÇÃO DAS NAÇÕES UNIDAS (ONU). **Declaração Universal dos Direitos Humanos**. Paris: ONU, 1948.ORGANIZAÇÃO DAS NAÇÕES UNIDAS (ONU). Pacto Internacional sobre Direitos Econômicos, Sociais e Culturais. Nova York: ONU, 1966.

RAFFESTIN, Claude. **Por uma geografia do poder**. São Paulo: Ática, 1993.

RAMOS, Lilian Maria. **Educação social e trabalho educativo de rua**. São Paulo: Cortez, 2004.

RIBEIRO, Djamila. **Quem tem medo do feminismo negro?** São Paulo: Companhia das Letras, 2018.

RIO DE JANEIRO. Prefeitura do Rio de Janeiro. Secretaria Municipal de Saúde. **Documento Orientador para Ponto de apoio na Rua** – PAR Carioca. Novembro, 2025. Disponível em: https://saude.prefeitura.rio/wp-content/uploads/sites/47/2025/11/ilovepdf_merged-3.pdf Acesso em: 23 fev. 2026.

SACK, Robert David. **Human territoriality**: its theory and history. Cambridge: Cambridge University Press, 1986.

SANTOS, Boaventura de Sousa. **Por uma concepção multicultural de direitos humanos**. São Paulo: Cortez, 1997.

SANTOS, D. P.; *et al*. **Histórico de violência entre mulheres que fazem uso de crack no estado de Pernambuco**, Brasil. Saúde em Debate, Rio de Janeiro, v. 42, n. 119, p. 862-875, out/dez 2018.

SANTOS, E. M.; CRUZ, M. M. (Org.). **Avaliação em saúd**e: dos modelos teóricos à prática da avaliação de programas de controle de processos endêmicos. Rio de Janeiro: Fiocruz, 2014. Disponível em: https://fiocruz.br/livro/avaliacao-em-saude-dos-modelos-teoricos-pratica-da-avaliacao-de-programas-de-controle-de . Acesso em: 11 nov. 2025.

SANTOS, Milton. **O espaço do cidadão**. São Paulo: Nobel, 1987.

SANTOS, Milton. **A natureza do espaço**: técnica e tempo, razão e emoção. 4. ed. São Paulo: Editora da Universidade de São Paulo (EDUSP), 2006.

SÃO PAULO. Prefeitura do Município de São Paulo. Secretaria Municipal de Direitos Humanos e Cidadania. **Manual de atendimento**: Rede de Atendimento de Direitos Humanos – NDH. São Paulo, SP: Secretaria Municipal de Direitos Humanos e Cidadania, 2021. Disponível em: https://drive.prefeitura.sp.gov.br/cidade/secretarias/upload/direitos_humanos/acesso_a_informacao/Manual%20de%20atendimento%20-%20NDH.pdf . Acesso em: 23 jan. 2026.

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, v. 39, p. 246-256, 2015.

SILVA, P. **Estratégias de atenção em saúde mental para a população em situação de rua no Brasil** : uma revisão integrativa. Lume – Repositório Digital da UFRGS. Dissertação de mestrado. Porto Alegre, 2024. Disponível em: https://lume.ufrgs.br/handle/10183/289145 . Acesso em: 12 fev. 2026.

SOUZA, Marcelo Lopes de. **O território: sobre espaço e poder, autonomia e desenvolvimento**. In: CASTRO, Iná Elias de; GOMES, Paulo César da Costa;

SPOSATI, Aldaíza. **A intersetorialidade e a participação popular nos Conselhos de Assistência Social**. In: SPOSATI, Aldaíza. Modelos de intersetorialidade e de participação: desafios da política social. São Paulo: Cortez, 2014.

SPOSATI, Aldaíza. **Gestão pública intersetorial**: sim ou não? Comentários de experiência. Serviço Social & Sociedade, v. 85, p. 133–141, 2006.

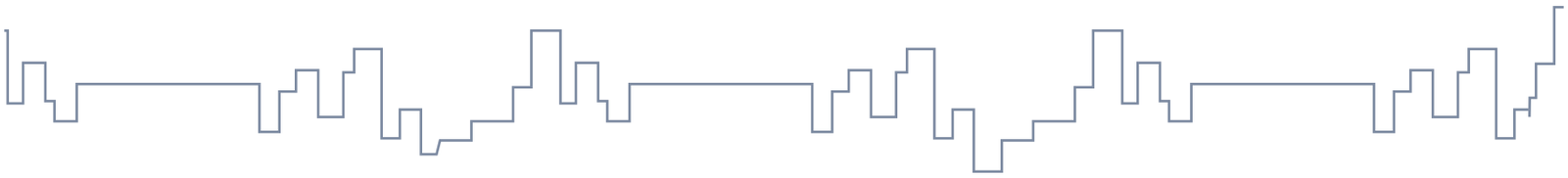
TEIXEIRA, M. **Análise de discurso e psicanálise**: elementos para uma abordagem do sentido no discurso. EdiPUCRS, 2002.

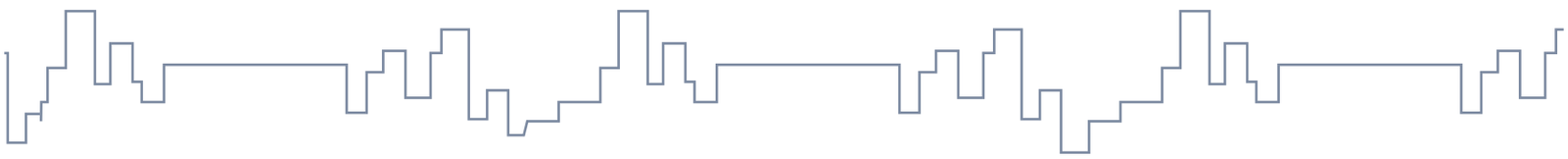
VARGAS, Everson Rach; MACERATA, Iacã. Contribuições das equipes de Consultório na Rua para O Cuidado E A Gestão da Atenção Básica. **Revista Panamericana de Salud Pública**, v. 42, p. e170, 2018.

VILASBÔAS, A. L. Q.; GIOVANELLA, L. Institucionalização da avaliação e monitoramento da Atenção Primária à Saúde no SUS. **Saúde em Debate**, Rio de Janeiro, v. 48, n. spe2, p. 1-18, 2024.

WANDERLEY, Mariangela Belfiore; MARTINELLI, Maria Lúcia; PAZ, Rosângela Dias. I**ntersetorialidade nas políticas públicas**. Serviço Social & Sociedade, p. 7–13, 2020.

WOLKMER, Antonio Carlos. **Pluralismo jurídico**: fundamentos de uma nova cultura no direito. 4. ed. São Paulo: Saraiva, 2015.







CADERNO METODOLÓGICO

CIDADANIA POPRUA



1ª EDIÇÃO
BRASÍLIA - 2026

NDH PUCPR
NÚCLEO DE DIREITOS HUMANOS

CLÍNICA DE DIREITOS HUMANOS LUIZ GAMA

MOVIMENTO NACIONAL POPULAÇÃO RUA

CIAMP RUA NACIONAL

PAR PONTOS DE APOIO DA RUA

CAIS

PLANO NACIONAL RUAS VISÍVEIS

FIOCRUZ

SUS 35 ANOS

MINISTÉRIO DA SAÚDE

MINISTÉRIO DA JUSTIÇA E SEGURANÇA PÚBLICA

MINISTÉRIO DOS DIREITOS HUMANOS E DA CIDADANIA

GOVERNO DO BRASIL
DO LADO DO POVO BRASILEIRO