

PROTOCOLO DE ATENDIMENTO

POPULAÇÃO EM

SITUAÇÃO DE RUA



PLANO NACIONAL
RUAS VISÍVEIS

MINISTÉRIO DOS
DIREITOS HUMANOS
E DA CIDADANIA

GOVERNO DO
BRASIL
DO LADO DO POVO BRASILEIRO

Presidente da República Federativa do Brasil

Luiz Inácio Lula da Silva

Ministra dos Direitos Humanos e da Cidadania

Macaé Maria Evaristo dos Santos

Secretária Nacional de Promoção e Defesa dos Direitos Humanos

Élida de Oliveira Lauris dos Santos

Diretora de Promoção dos Direitos da População em Situação de Rua

Maria Luiza Burgareli Laia Gama

Coordenador-Geral de Políticas para os Direitos da População em Situação de Rua

Cleyton Luiz da Silva Rosa

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

Anderson Lopes Miranda

Sistematização e Organização

Maria Victoria Arantes Martin

Mariana Sousa Caires

Thalissa de Souza Lima

Revisão Geral

Maria Luiza Burgareli Laia Gama

Mariana de Sousa Caires

Thalissa de Souza Lima

Luciana Santos Ferreira da Silva Malaquias

Revisão

Ângela Oliveira

© 2025 Ministério dos Direitos Humanos e da Cidadania



Sumário

1. POLÍTICA NACIONAL PARA A POPULAÇÃO EM SITUAÇÃO DE RUA.....	4
2. POPULAÇÃO EM SITUAÇÃO DE RUA E VIOLAÇÕES DE DIREITOS HUMANOS.....	5
3. PRINCÍPIOS E DIRETRIZES PARA ATENDIMENTO À POPULAÇÃO EM SITUAÇÃO DE RUA	6
3.1. PRINCÍPIOS ORIENTADORES	6
3.2. DIRETRIZES PARA O ATENDIMENTO.....	6
4. RECEBIMENTO DE DENÚNCIAS VIA DISQUE 100	8
5. REDE SOCIOASSISTENCIAL PARA POPULAÇÃO EM SITUAÇÃO DE RUA.....	10
REFERÊNCIAS	11



PROTOCOLO DE ATENDIMENTO POP RUA

Este protocolo foi elaborado pelo Governo Federal via Ministério dos Direitos Humanos e da Cidadania (Diretoria de Promoção dos Direitos da População em Situação de Rua/SNDH/MDHC) e tem o intuito de fortalecer o trabalho dos profissionais que atuam na rede de garantia de direitos humanos e está alinhado à Política Nacional para a População em Situação de Rua no Brasil.

1. POLÍTICA NACIONAL PARA A POPULAÇÃO EM SITUAÇÃO DE RUA

Você sabia que o Brasil possui uma Política Nacional para a População em Situação de Rua? Fruto das mobilizações da sociedade civil, essa política foi instituída pelo Decreto nº 7.053/2009 e define princípios, diretrizes e objetivos que devem ser implementados pelo Governo Federal, estados, municípios e toda a sociedade. Uma de suas contribuições foi atribuir a seguinte definição acerca da população em situação de rua: "um grupo heterogêneo de pessoas em extrema pobreza, com vínculos familiares rompidos ou fragilizados, sem moradia regular e utilizando os espaços públicos e/ou logradouros como abrigos, local de moradia ou sustento, de forma temporária ou permanente".

Este mesmo Decreto nº 7.053/2009 institui o Comitê Intersetorial de Acompanhamento e Monitoramento para a População em Situação de Rua (CIAMP-Rua Nacional), um órgão consultivo que reúne governo e sociedade civil a nível nacional. Coordenado pelo Ministério dos Direitos Humanos e da Cidadania, o CIAMP-Rua tem entre suas funções a de propor medidas que assegurem a articulação intersetorial das políticas públicas federais, bem como acompanhar e monitorar a Política Nacional para a População em Situação de Rua.

Para orientar sobre a implementação da Política Nacional para a população em situação de rua de forma articulada entre ministérios, estados e municípios, o Governo Federal lançou em 2023 o Plano Nacional Ruas Visíveis. Este é coordenado pelo Ministério dos Direitos Humanos e da Cidadania (MDHC), via Diretoria de Promoção dos Direitos da População em Situação de Rua (DDPR). As informações sobre os eixos e metas deste plano, bem como as orientações acerca da pactuação pelos governos locais, são disponibilizadas no site: www.ruasvisiveis.mdh.gov.br.

Todas essas leis e documentos são apresentados nas últimas páginas deste documento e devem fundamentar a elaboração e a implementação das ações voltadas à população em situação de rua no dia a dia. A partir de agora, com o objetivo de contribuir para que esse público seja atendido e orientado com qualidade, vamos tratar sobre as violações de direitos humanos relacionadas à população em situação de rua, os princípios e as diretrizes para o atendimento.

2. POPULAÇÃO EM SITUAÇÃO DE RUA E VIOLAÇÕES DE DIREITOS HUMANOS

O que caracteriza uma violação de direitos? Essa é uma das perguntas que o Programa Nacional de Direitos Humanos (PNDH-3) do Ministério dos Direitos Humanos e da Cidadania (MDHC) visa responder. Instituído pelo Decreto nº 7.037/2009, alterado pelo Decreto nº 7.177/2010, o PNDH-3 utiliza a expressão "violação de direitos humanos" para se referir a ações ou omissões que neguem, restrinjam ou dificultem o acesso a direitos garantidos pela Constituição e por tratados internacionais. Embora não apresente definição única, o decreto indica que essas violações decorrem do desrespeito aos princípios da dignidade da pessoa humana, da igualdade, da liberdade e da não discriminação.

Na plataforma do Observatório Nacional dos Direitos Humanos – (ObservaDH) do MDHC, é possível acessar informações referentes à população em situação de rua, entre os quais os dados sobre denúncias de violações de direitos que acometeram essa população, com informações da Ouvidoria Nacional de Direitos Humanos (ONDH) do Ministério dos Direitos Humanos e da Cidadania (MDHC) e do Sistema de Informação de Agravos de Notificação (Sinan) do Ministério da Saúde (MS). O acesso é aberto ao público por meio do site www.observadh.gov.br, e a plataforma permite que se filtre as informações por estado e município.

De acordo com o art. 10 do Decreto nº 11.341, de 1º de janeiro de 2023, a Ouvidoria Nacional de Direitos Humanos tem a competência, dentre outras, de receber, examinar, encaminhar, acompanhar e prestar informações aos cidadãos acerca de denúncias e reclamações sobre violações de direitos humanos, além de coordenar ações que visem à orientação e à adoção de providências para o tratamento adequado dos casos de violação de direitos humanos, sobretudo os que afetam grupos sociais vulneráveis. Quando solicitado, é garantido o sigilo da fonte das informações. O canal universal no país para recebimento de denúncias de



violações é o Disque 100, como está detalhado no 4º capítulo deste protocolo. Mas antes de apresentar a ouvidoria, seguiremos com o capítulo sobre princípios e diretrizes, para que todos estejamos na "mesma página" quando o assunto é o atendimento à população em situação de rua.

3. PRINCÍPIOS E DIRETRIZES PARA ATENDIMENTO À POPULAÇÃO EM SITUAÇÃO DE RUA

3.1. PRINCÍPIOS ORIENTADORES

O atendimento da população em situação de rua no âmbito será pautado pelos princípios que norteiam a Política Nacional para pessoas em situação de rua (Art 5º/Decreto nº 7.053/2009), objetivando:

- A. A dignidade da pessoa humana, consagrada no art. 1º, III da Constituição Federal;
- B. O respeito aos Direitos Humanos, em especial aqueles previstos nos tratados internacionais de Direitos Humanos dos quais o Brasil é signatário;
- A. Atendimento humanizado e universalizado;
- B. Respeito às condições sociais e diferenças de origem, raça, idade, nacionalidade, gênero, orientação sexual e religiosa, com atenção especial às pessoas com deficiência, ambiente social, região e local de moradia ou outra condição que diferencie as pessoas, as famílias ou a comunidade em que vivem.

Estes mesmos princípios caberiam para te atender em um serviço público? Se sim, estamos no caminho certo para que a pessoa em situação de rua seja atendida enquanto ser humano, ao procurar informações ou precisar de atendimento em um serviço público.

3.2. DIRETRIZES PARA O ATENDIMENTO

As diretrizes para atendimento elencadas neste tópico irão colaborar para que o atendimento a pessoas em situação de rua atenda aos princípios da Política Nacional para População em Situação de Rua.

- Com escuta ativa, acolhedora e dotada de empatia, profissionais terão potencial para orientar, encaminhar denúncias e/ou articular respostas junto à rede.

- Atentar-se à demanda apresentada e criar ambiente seguro para o atendimento em que se estabeleça vínculo de confiança, com garantia do sigilo do atendimento (conforme LGPD), buscando que seja um espaço propício o suficiente para que a pessoa possa elucidar sua demanda e formular sua manifestação.
- Observada a demanda, prestar informações efetivas dentro dos limites institucionais, se comprometendo apenas com o que é possível de ser realizado. Orientar sobre outras instâncias capazes de solucionar tais questões. Sempre orientar acerca dos prazos para resposta, não gerar falsas expectativas, não prometer distribuir currículos, priorização em filas de acesso a serviços, nem contato telefônico ou demais interações fora de suas atribuições.
- Atentar-se à identificação da pessoa e respeitar seu nome social, quando for o caso, com tratamento através do nome/pronome a qual a pessoa identificou-se (civil ou social);
- Ao analisar documentação, solicitar permissão para cópias, quando necessário, para não reter documentos originais.
- Não condicionar o atendimento à apresentação de comprovante de residência ou informações sobre local de moradia
- Orientar a pessoa acerca do direito de acesso serviços sem contrapartidas condicionantes. Os espaços que oferecem alimentação em troca da participação em cultos e reuniões estão desrespeitando os princípios da política nacional para população em situação de rua e devem ser denunciados;

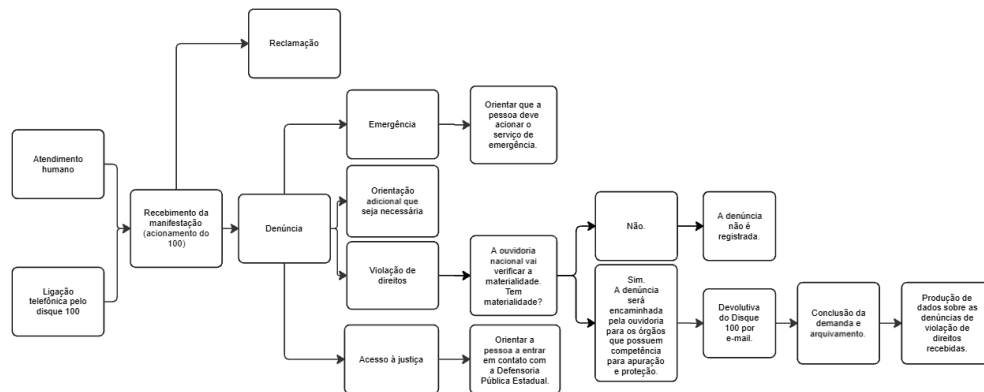
É importante que essas diretrizes se somem aos códigos de ética profissional e sejam difundidos entre a população. Assim, todos os serviços poderão receber pessoas em situação de rua de forma inclusiva. Nenhuma pessoa deve ser impedida de entrar em determinado espaço pelo fato de estar em situação de rua. Pelo contrário, elas devem ser convidadas a participar dos espaços de discussão sobre o clima.



4. RECEBIMENTO DE DENÚNCIAS VIA DISQUE 100

O Disque Direitos Humanos - Disque 100 é um serviço de utilidade pública destinado a atender gratuitamente pessoas em situação de violência em todo o país. Por meio de ligação gratuita e confidencial, o Disque 100 funciona 24 horas por dia, todos os dias da semana. Há também outros canais de comunicação para receber denúncias de violações de direitos humanos: site ouvidoria.mdh.gov.br, que oferece chat e sistema de videochamadas em Libras, bem como atendimento via Telegram (Direitoshumanosbrasil) e WhatsApp (61) 99611-0100.

O recebimento de denúncias de violações de direitos humanos contra a população em situação de rua, pelo Disque 100 segue o seguinte fluxo:



A partir do fluxograma apresentado, é possível descrever o fluxo de atendimento do Disque 100 da seguinte forma, de maneira clara e contínua:

O processo se inicia com o atendimento humano ou uma ligação realizada pelo Disque 100. A manifestação recebida pode ser classificada como reclamação ou denúncia.

Se for reclamação, o registro é feito e segue seu trâmite específico.

Se for denúncia, ela é analisada para identificar o tipo de situação. Podem ocorrer três caminhos principais:

1. Emergência – A pessoa é orientada a acionar imediatamente o serviço de emergência competente.

2. Situação que demanda apenas orientação adicional – O atendente oferece as orientações necessárias e encerra o atendimento.

3. Violação de direitos – Quando se trata de possível violação de direitos, verifica-se se há materialidade suficiente para encaminhamento.

- Se for uma situação de acesso à justiça, a pessoa é orientada a procurar a Defensoria Pública Estadual.
- Se houver indícios de materialidade, a Ouvidoria Nacional encaminha a denúncia para os órgãos responsáveis pela apuração e proteção. Após isso, é enviada uma devolutiva pelo Disque 100 ao denunciante por e-mail.
- Caso **não haja materialidade**, a denúncia não é registrada.

Quando a denúncia tem materialidade, o usuário recebe um número de protocolo, por meio do qual pode acompanhar, a qualquer momento, o andamento da sua manifestação.

Em relação aos casos de **denúncia**, é importante apresentar as seguintes orientações:

- Sendo uma emergência policial ou de saúde: orienta-se acionar os serviços de emergência, como o canal de atendimento para emergência de segurança (190), ou o Serviço de Atendimento Móvel de Urgência (192);
- Sendo uma denúncia de violação de direitos: a Ouvidoria Nacional recebe a demanda e a encaminha para os órgãos responsáveis, como o Ministério Público e a Defensoria Pública, e acompanha o trâmite.

Para fins de interpretação deste fluxo, considera-se:

- **Denúncia:** é a quantidade de relatos de violação de direitos humanos envolvendo uma vítima e um suspeito. Para que a denúncia seja tratada e encaminhada de forma eficaz, é fundamental apresentar um relato detalhado e completo dos eventos ocorridos. Também são importantes informações como o local do fato, o nome das pessoas envolvidas, a data e o horário.
- **Emergência policial:** algum fato que estiver ocorrendo no momento da ligação, seja uma ação criminoso ou não, e que ofereça risco imediato à vida de pessoas, ao seu patrimônio ou à tranquilidade pública.



- **Emergência de saúde:** ocorre quando a ausência de intervenção médica imediata pode levar a danos permanentes, como a perda de uma capacidade funcional do corpo ou até mesmo ao óbito. São situações como ferimentos graves, acidentes ou reações alérgicas intensas que coloquem a vida em risco.
- **Orientação adicional:** deve ser feita pelo responsável do atendimento quando a demanda do usuário for relacionada a outros serviços, como Centro Pop, CREAS, UBS ou CAPS.
- **Acesso à justiça:** possibilidade de buscar e obter a tutela jurisdicional do Estado para defender seus direitos. De acordo com a Lei Complementar nº 80/1994, a Defensoria Pública pode ser acionada para a orientação jurídica, a promoção dos direitos humanos e a defesa, em todos os graus, judicial e extrajudicial, dos direitos individuais e coletivos, de forma integral e gratuita.
- **Reclamação:** comunicação feita por alguém para demonstrar sua insatisfação relativa à prestação de serviço público e à conduta de agentes públicos na prestação e na fiscalização desse serviço.
- **Protocolo de denúncias:** é a quantidade de registros que demonstra o número de vezes em que os usuários buscaram o Disque 100 para registrarem uma denúncia.
- **Violações de direito:** é qualquer fato que atente ou viole os direitos fundamentais de uma vítima. Ex.: maus tratos, exploração sexual, tráfico de pessoas.

5. REDE SOCIOASSISTENCIAL PARA POPULAÇÃO EM SITUAÇÃO DE RUA

A população em situação de rua acessa todos os serviços para a população geral, conforme os critérios de cada um deles. Os serviços específicos existem para facilitar o acesso da POP Rua à garantia de direitos. Os atendimentos podem ser realizados em setores como Direitos Humanos, Assistência Social, Saúde, Sistema de Justiça.

Os Centros POP, os Serviços Especializados em Abordagem Social (SEAS) e os serviços de acolhimento integram a rede socioassistencial voltada à proteção da população em situação de rua, cada um com funções complementares. O Centro POP é um equipamento de atenção diurna que oferece apoio socioeducativo, higiene, alimentação, guarda de pertences,

construção de planos individuais e fortalecimento de vínculos, sendo destinado a pessoas que utilizam as ruas como espaço de moradia e sobrevivência. O SEAS atua diretamente nas ruas, realizando busca ativa e escuta qualificada, e encaminhando as pessoas para os serviços da rede conforme suas necessidades. Já os serviços de acolhimento – como abrigos institucionais, repúblicas e casas de passagem – oferecem pernoite, proteção, acompanhamento técnico e condições para o desenvolvimento de autonomia.

REFERÊNCIAS

BRASIL. Presidência da República. Casa Civil. Subchefia para Assuntos Jurídicos. **CONSTITUIÇÃO DA REPÚBLICA FEDERATIVA DO BRASIL**, de 05 de outubro de 1988. Institui a Constituição Da República Federativa Do Brasil de 1988. Brasília: Diário Oficial da União, 2009a. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/constituicao/ConstituicaoCompilado.htm. Acesso em 30/11/2025

BRASIL. Presidência da República. Casa Civil. Subchefia para Assuntos Jurídicos. **Decreto nº 7.053, de 23 de dezembro de 2009**. Institui a Política Nacional para a População em Situação de Rua e seu Comitê Intersetorial de Acompanhamento e Monitoramento, e dá outras providências. Brasília: Diário Oficial da União, 2009a. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2007-2010/2009/decreto/d7053.htm. Acesso em: 30/11/2025.

BRASIL. Presidência da República. Casa Civil. Subchefia para Assuntos Jurídicos. **Decreto nº 11.472, de 6 de abril de 2023**. Altera o Decreto nº 9.894, de 27 de junho de 2019, que dispõe sobre o Comitê Intersetorial de Acompanhamento e Monitoramento da Política Nacional para a População em Situação de Rua. Brasília: Diário Oficial da União, 2023b. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2023-2026/2023/decreto/D11472.htm. Acesso em: 30/11/2025.

BRASIL. Presidência da República. Secretaria Geral. Subchefia para Assuntos Jurídicos. **Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018**. Institui a Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2018/lei/l13709.htm. Acesso em: 03/11/2025.

BRASIL. Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome. **Tipificação Nacional de Serviços Socioassistenciais**. Brasília. 2014. Disponível em: <https://www.mds.gov.br/webarquivos/publicacao/assistencia_social/Normativas/tipificacao.pdf>. Acesso em: 03/11/2025.



BRASIL. Presidência da República. Casa Civil. Subchefia para Assuntos Jurídicos. **Decreto nº 7.037, de 21 de dezembro de 2009.** Aprova o Programa Nacional de Direitos Humanos - PNDH-3 e dá outras providências. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2007-2010/2009/decreto/d7037.htm. Acesso em: 3 nov. 2025.

BRASIL. Presidência da República. Casa Civil. Subchefia para Assuntos Jurídicos. **Decreto nº 7.177, de 12 de maio de 2010.** Altera o Anexo do Decreto nº 7.037, de 21 de dezembro de 2009, que aprova o Programa Nacional de Direitos Humanos - PNDH-3. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2007-2010/2010/decreto/d7177.htm. Acesso em: 3 nov. 2025.

BRASIL. Ministério dos Direitos Humanos e da Cidadania. **Plano Nacional Ruas Visíveis:** Plano de Ação e Monitoramento para Efetivação da Política Nacional para a População em Situação de Rua. Brasília. Disponível em: <https://ruasvisiveis.mdh.gov.br/>. Acesso em: 30 out. 2025.

BRASIL. Ministério dos Direitos Humanos e da Cidadania. **Observatório Nacional dos Direitos Humanos** - Observa DH. Brasília. Disponível em: <https://observadh.mdh.gov.br/>. Acesso em: 30 out. 2025.

BRASIL. Ministério dos Direitos Humanos e da Cidadania. **Guia de Orientação Para Salvaguarda dos Direitos Humanos de Públicos Prioritários em Contextos de Desastres e Emergências Climáticas.** Brasília. Acesso em: 2 out. 2025.

SÃO PAULO (SP). Secretaria Municipal de Direitos Humanos e Cidadania. Ouvidoria de Direitos Humanos. Núcleo De Direitos Humanos. **Rede de Atendimento de Direitos Humanos:** Manual de Atendimento. São Paulo, 2021. Disponível em: https://drive.prefeitura.sp.gov.br/cidade/secretarias/upload/direitos_humanos/acesso_a_informacao/Manual%20de%20atendimento%20-%20PNDH.pdf. Acesso em: 3 nov. 2025.



PROTOCOLO DE ATENDIMENTO

POPULAÇÃO EM SITUAÇÃO DE RUA

PLANO NACIONAL
RUAS VISÍVEIS

MINISTÉRIO DOS
DIREITOS HUMANOS
E DA CIDADANIA

GOVERNO DO
BRASIL
DO LADO DO POVO BRASILEIRO