

ORIENTAÇÕES SOBRE DIREITOS DAS PESSOAS EM SITUAÇÃO DE RUA



Ouvidoria-Geral do
Ministério Público

OGMP

MPAM
MINISTÉRIO PÚBLICO DO
AMAZONAS

Ouvidora-Geral

Jussara Maria Pordeus e Silva

Chefe do Centro de Atendimento ao
Público da Ouvidoria-Geral

Ed Taylor Meneses de Sousa

Assessora Jurídica de Ouvidora-Geral

Liege Cunha Araújo

Equipe da Ouvidoria

Alexsandro Silva dos Santos

Cheine Araújo Pereira

Edvaldo Gomes Feitoza

Denyse dos Santos de Melo

Dorothy Ferreira Soares de Souza

Dulcilene Avelino Pedrosa

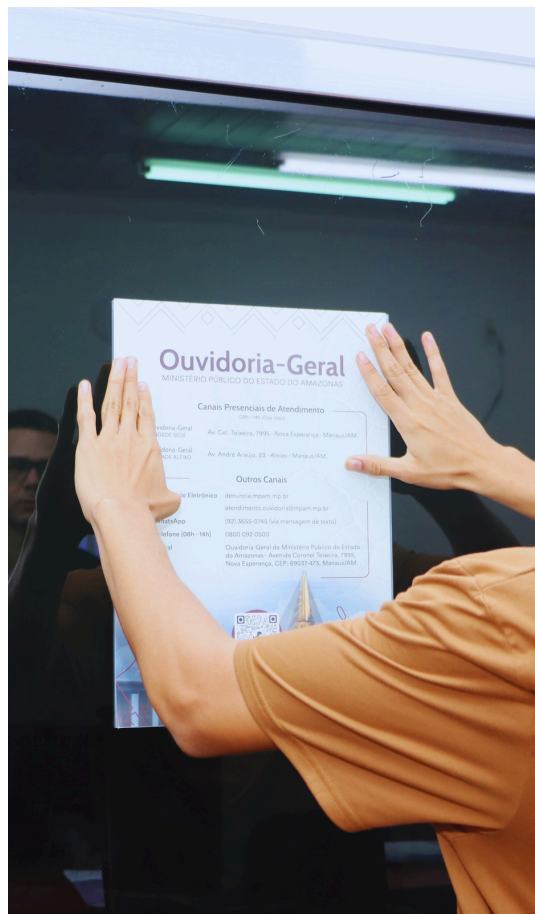
Eliane Ezídio Pereira

José Alberto de Oliveira Neto

Maicon Brendo Costa Souza

Patrícia Costa Martins

EQUIPE



EXPEDIENTE

Esta publicação foi realizada apenas em português, e produzida de acordo com a política de sustentabilidade, estando disponível apenas em versão eletrônica.

Elaboração: Jussara Maria Pordeus e Silva e Liege Cunha Araújo

Diagramação e projeto gráfico: Liege Cunha Araújo

Endereço:

Av. Coronel Teixeira, 7995 - Nova Esperança

CEP: 69037-473 - Manaus - AM

“É permitido o *download* e o compartilhamento do material desde que atribuído os créditos à Ouvidoria-Geral do Ministério Público do Estado do Amazonas, sem alteração de nenhuma forma ou utilização para fins comerciais.”

Dados da Catalogação Internacional em Publicação (CIP) de acordo com ISBD

M663o Ministério Público do Estado do Amazonas. Ouvidoria-Geral

Orientações sobre direitos das pessoas em situação de rua./Ouvidoria-Geral; JussaraMaria Pordeus e Silva e Liege Cunha Araújo [organizadoras]. _Manaus: MPAM, 2024.

1.092 Kb; ePUB.

Formato Digital.

Disponível em: [//mpam.mp.br/cartilhas-e-manuais](http://mpam.mp.br/cartilhas-e-manuais).

1. Ministério Público. 2. Ouvidoria. 3. Direitos fundamentais. 4. Cartilhas I. Silva, Jussara Maria Pordeus e (org.). II. Araújo, Liege Cunha (org.). III. Título.

CDD (Dir.) 341.27

CDU 342.7

APRESENTAÇÃO

A **Cartilha de Direitos das Pessoas em Situação de Rua** é um material desenvolvido para orientar, informar e conscientizar a sociedade sobre os direitos garantidos a este grupo vulnerável. Através dela, a **Ouvidoria-Geral do Ministério Público do Estado do Amazonas** deseja fortalecer o compromisso com a dignidade, o respeito e a inclusão social, reafirmando os princípios de igualdade, dignidade e justiça para todos.

O preconceito e a discriminação enfrentados pela população em situação de rua estão enraizados na falsa ideia de que o indivíduo é totalmente responsável por sua condição de vida precária. No entanto, deve-se reconhecer que as pessoas em situação de rua são cidadãs com direitos e deveres, que enfrentam condições extremas de vulnerabilidade social.

As Ouvidorias desempenham um papel essencial na garantia dos Direitos Fundamentais ao se colocarem como pontes entre o poder público e a população. Para as pessoas em situação de rua, garantir o acesso à informação e serviços é um passo crucial para promover a dignidade e a cidadania, conforme os preceitos estabelecidos pela Constituição Federal e pela Política Nacional para a População em Situação de Rua (Decreto nº 7.053/2009).

Esta cartilha foi elaborada com base nos seguintes objetivos:

- Informar sobre os direitos fundamentais assegurados às pessoas em situação de rua, com foco na saúde, habitação, trabalho e assistência social.
- Orientar sobre como acessar serviços públicos essenciais, como saúde, alimentação e moradia, e onde procurar ajuda em situações de vulnerabilidade.
- Conscientizar sobre a importância da inclusão e do combate à discriminação, promovendo o acolhimento e a igualdade de oportunidades.

Esta cartilha é uma ferramenta prática e acessível para todos que buscam contribuir com a construção de uma sociedade mais justa e solidária. Sejamos todos agentes da mudança!

Jussara Maria Pordeus e Silva

Ouvidora-Geral do Ministério Público do Estado do Amazonas

SUMÁRIO

6

O que se entende
por pessoa em
situação de rua?

7

Política Nacional
para Pessoa em
Situação de Rua

8

Princípios
Fundamentais

10

Diretrizes

15

Órgãos
Assistenciais

20

Acesso ao MP

21

Como Denunciar

O QUE SE ENTENDE POR PESSOA EM SITUAÇÃO DE RUA?

Nos termos do Decreto nº 7.053, que instituiu a **Política Nacional para a População em Situação de Rua**, considera-se 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.

De acordo com dados coletados no “*A população em situação de rua nos números do Cadastro Único*”, **problemas familiares** e **desemprego** são as razões mais apontadas por pessoas em situação de rua para explicar sua circunstância. A **exclusão econômica**, dimensão que envolve o **desemprego, a perda de moradia e a distância do local do trabalho**, é citada por 54% das pessoas. **Problemas de saúde** – particularmente, mas não somente, aqueles relacionados à saúde mental – são apontados por 32,5%. A **fragilização ou ruptura de vínculos familiares** é citada por 47,3% e lidera a estatística que leva em consideração somente motivos individuais. O levantamento apresenta os valores absolutos e os percentuais das causas autodeclaradas de situação de rua. Essas causas não são excludentes, por isso os percentuais somam mais de 100%.

POLÍTICA NACIONAL PARA PESSOA EM SITUAÇÃO DE RUA

A **Constituição Federal de 1988**, em seu artigo 6º, reconhece como **direitos sociais** a **educação, saúde, alimentação, trabalho, transporte, mobilidade urbana, moradia, lazer, segurança, previdência social, proteção à maternidade e à infância**, além da **assistência aos desamparados**. Complementando esse arcabouço de proteção, o **Decreto nº 7.053**, de 23 de dezembro de 2009, instituiu a **Política Nacional para a População em Situação de Rua (PNPSR)**, reforçando o compromisso com a inclusão social e a dignidade humana.

As pessoas em situação de rua devem ser reconhecidas como seres humanos detentores de direitos fundamentais, plenamente capazes de decidir sobre suas vidas e alcançar seu desenvolvimento. Para isso, é imprescindível que os órgãos do Estado e a sociedade civil organizada adotem iniciativas que garantam o acesso a esses direitos, promovendo meios para superar a situação de rua e oferecendo apoio adequado, incluindo acolhimento e assistência integral.

Em nível nacional, o Cadastro Único para Programas Sociais (CadÚnico) registrou, até dezembro de 2023, aproximadamente 236 mil pessoas vivendo em situação de rua no Brasil. Na capital do Amazonas, a estimativa foi de 871 pessoas em situação de rua, quase o dobro em comparação com 2022. A maioria dessas pessoas são homens com idades entre 21 e 35 anos, oriundos de outros estados do Norte e do Nordeste, bem como de municípios do interior do Amazonas.

PRINCÍPIOS FUNDAMENTAIS

Respeito à dignidade humana, à vida e à cidadania

O respeito à dignidade humana é o alicerce de qualquer política pública inclusiva e igualitária. No contexto da população em situação de rua, esse princípio reconhece cada indivíduo como **cidadão pleno**, independentemente de sua condição de vida, **detentor de direitos fundamentais** como saúde, educação, trabalho e convivência familiar.

Além disso, **esse princípio se opõe a práticas que desumanizam essas pessoas, como higienismo social, violência institucional e exclusão dos espaços públicos.**

O reconhecimento da dignidade implica na criação de políticas que priorizem a promoção da autonomia, respeitando a singularidade e as decisões individuais dessas pessoas.

Não discriminação

A política reconhece que **a população em situação de rua é diversa**, composta por homens, mulheres, crianças, idosos, LGBTQIA+, pessoas com deficiência e outros grupos que enfrentam desafios específicos.

A não discriminação é essencial para assegurar o acesso igualitário aos serviços públicos, garantindo que todos sejam tratados de forma justa, sem discriminação baseada em origem, raça, idade, gênero, orientação sexual, identidade de gênero, religião etc.

PRINCÍPIOS FUNDAMENTAIS

Atendimento Humanizado e Universal

A humanização no atendimento é crucial para resgatar a confiança da população em situação de rua nos serviços públicos e promover sua inclusão social.

O **atendimento humanizado** busca compreender as necessidades específicas de cada indivíduo, tratando-os com empatia, respeito e atenção.

O **acesso universal**, por sua vez, assegura que todos, independentemente de sua condição, tenham acesso a direitos básicos garantidos pela Constituição Federal.

Um atendimento humanizado vai além da oferta de serviços; ele inclui o acolhimento, a escuta ativa e a consideração pelas experiências vividas por essas pessoas.

Convivência familiar e comunitária

A convivência familiar e comunitária proporciona a base para o desenvolvimento emocional, social e psicológico de qualquer indivíduo. No caso das pessoas em situação de rua, o rompimento desses vínculos é frequentemente uma consequência e, ao mesmo tempo, uma causa de sua condição, tornando a **reconstrução desses laços** e a **inserção comunitária** fundamentais para a reintegração social dos indivíduos.

Para concretizar esse princípio, algumas medidas podem ser realizadas, como: **acolhimento institucional; programas de mediação e reintegração familiar; fortalecimento de redes comunitárias e a educação e sensibilização da sociedade.**

DIRETRIZES

A Política Nacional para a População em Situação de Rua organiza suas ações em diretrizes essenciais que visam **atender às necessidades dessa população de forma integral e inclusiva**. A seguir, aprofundamos os aspectos relacionados a cada uma dessas diretrizes:

Acesso à saúde

O direito à saúde, garantido pela Constituição Federal, é implementado de forma específica para a população em situação de rua por meio de ações que reconhecem suas peculiaridades:

Atendimento integral e humanizado pelo SUS: O Sistema Único de Saúde (SUS) deve oferecer assistência que respeite a dignidade e a vulnerabilidade dessa população, garantindo acesso a consultas, exames, vacinas e tratamentos de maneira gratuita e sem discriminação.

Programas como Consultório na Rua: Esta iniciativa leva equipes multidisciplinares (médicos, psicólogos, assistentes sociais, entre outros) diretamente aos locais onde a população em situação de rua vive, eliminando barreiras de acesso e promovendo o cuidado contínuo.

Atenção à saúde mental e ao tratamento de dependências químicas: Caso necessário, os Centros de Atenção Psicossocial (CAPS) e os programas de reabilitação para dependências químicas são adaptados às necessidades deste grupo vulnerável.

DIRETRIZES

Assistência Social

A assistência social é uma ferramenta fundamental para a promoção da cidadania e para garantir a inclusão dessa população nos serviços públicos:

Acesso a benefícios sociais: programas como o Bolsa Família e o Benefício de Prestação Continuada (BPC) podem ser um desafio para essa população, porque exigem comprovação de domicílio. A vinculação ao Cadastro Único (CadÚnico) pode viabilizar a inclusão de famílias em programas de assistência social.

Demandas jurídicas relacionadas a esses benefícios não são de competência do Ministério Público Estadual, devendo o cidadão ser orientado a entrar em contato com a **Defensoria Pública da União (DPU/AM)**, através de WhatsApp (92) 984347656, E-mail <atendimento.am@dpu.def.br>, telefone (92) 3133-1600 e presencialmente, mediante prévio agendamento, na Rua Santo Antônio, esquina com as ruas Rio Purus e Jutáí, S/N, Vieiralves, bairro Nossa Senhora das Graças, Manaus/AM, no horário das 8h às 12h e das 13h às 15h nos dias úteis

Atendimento em CREAS e Centros POP: os Centros de Referência Especializados de Assistência Social (CREAS) atendem situações de violação de direitos e vulnerabilidades, enquanto os Centro de Referência Especializado para Pessoas em Situação de Rua (Centros POP) são espaços dedicados ao acolhimento, promoção de sociabilidade e acesso a serviços básicos, como higiene e alimentação.

DIRETRIZES

Direito à Moradia

A ausência de moradia é a marca mais visível da condição de rua. O acesso a programas habitacionais como o “Minha Casa, Minha Vida” pode ser um desafio para a população em situação de rua, devido à exigência de documentação e comprovação de residência fixa. Para viabilizar esse direito, a rede de assistência deve atuar na **regularização documental**, garantindo que essas pessoas tenham acesso facilitado ao Cadastro Único (CadÚnico), condição essencial para inscrição nesses programas”.

Além disso, a **ampliação da oferta de abrigos temporários** é essencial para o oferecimento de condições dignas, segurança, privacidade e acesso a serviços básicos, evitando que esses espaços sejam apenas locais de pernoite, mas pontos de apoio para a reintegração social.

Educação e Qualificação Profissional

A educação e a qualificação profissional são meios cruciais para promover a autonomia e romper o ciclo de pobreza:

- **Inclusão em programas de alfabetização e educação formal;**
- **Qualificação profissional e geração de renda:** Iniciativas que ofereçam capacitação e suporte para inserção no mercado de trabalho ajudam a construir autonomia econômica, enquanto programas de geração de renda promovem inclusão produtiva.

DIRETRIZES

Fortalecimento de Vínculos Comunitários

A reintegração à sociedade passa pelo fortalecimento dos laços familiares e comunitários, rompidos pela vulnerabilidade social:

Promoção da convivência familiar: Programas de mediação e reconciliação familiar podem ajudar a restabelecer vínculos, oferecendo suporte psicológico e social.

Estímulo a redes de apoio social: Comunidades, organizações não governamentais (ONGs) e instituições religiosas têm um papel importante na criação de redes que promovam inclusão, sociabilidade e suporte emocional.

Proteção contra a violência

A violência é uma realidade frequente na vida das pessoas em situação de rua, exigindo ações para garantir sua proteção e segurança:

Combate à violência institucional, higienista e social: Medidas que coíbam ações repressivas por parte de autoridades ou a remoção forçada de pessoas de espaços públicos são essenciais para proteger seus direitos.

Promoção de ações contra o preconceito e agressões: Campanhas educativas e ações de fiscalização devem ser implementadas para erradicar o estigma e as agressões físicas, verbais e psicológicas que essas pessoas enfrentam.

DIRETRIZES

Proteção contra remoções forçadas

O Supremo Tribunal Federal (STF) formou a maioria para proibir, além do recolhimento forçado de bens e pertences de pessoas em situação de rua, a remoção forçada dessas pessoas dos espaços públicos e também transporte delas para abrigos sem a sua autorização. Os ministros determinaram, ainda, que os Estados e Municípios passem a observar as diretrizes da Política Nacional para População em Situação de Rua, mesmo sem adesão formal. A decisão do plenário ocorreu no âmbito da Arguição de Descumprimento de Preceito Fundamental (ADPF) 976.

ÓRGÃOS ASSISTENCIAIS

CENTRO DE REFERÊNCIA DE ASSISTÊNCIA SOCIAL (CRAS)

Os CRAS funcionam mediante agendamento pelo site agendasemasc.manaus.am.gov.br, de segunda a sexta-feira, de 8h às 14h.

Zona Centro-sul

CRAS UNIÃO

Endereço: Rua Barreirinha, no 18 – Próximo à Feira e em frente à Casinha de Saúde.

Telefone: (92) 98842-2556

Zona Sul

CRAS CACHOEIRINHA

Endereço: Av. Carvalho Leal, s/n – Cachoeirinha (ao lado do Banco BRADESCO)

Telefone: (92) 98855-1329

CRAS JAPIIM

Endereço: Av. General Rodrigo Otavio, s/n – Parque Senador Virgilio Filho – Japiim

Telefone: (92) 98855-1081

CRAS BETÂNIA

Endereço: Rua São Lázaro, no 26 – Betânia (Atrás do Baratão da Carne)

Telefone: (92) 98842-2554

CRAS CRESPO

Endereço: Rua Magalhães Barata, Beco Olaria, s/n – Crespo

Telefone: (92) 98842-5816

CENTRO DE REFERÊNCIA DE ASSISTÊNCIA SOCIAL (CRAS)

Zona Norte

CRAS ALFREDO NASCIMENTO

Endereço: Rua 08, no 13 – Alfredo Nascimento – Próximo à Esc. Est. Antístenes Pinto

Telefone: (92) 3646-4857

CRAS CIDADE NOVA

Endereço: Rua C, Q/67, no 47, Conj. Francisca Mendes – Cidade Nova – ao lado do terminal do ônibus 418

Telefone: (92) 98855-1632

CRAS TERRA NOVA

Endereço: Rua Itapemirim, no 230, Colônia Terra Nova II

Telefone: (92) 98855-1327

CRAS MUTIRÃO

Endereço: Shopping Phelippe Daou, Rua Camapuã, 2.939 – Cidade de Deus

Telefone: (92) 99113-9796

CRAS NOSSA SENHORA DA CONCEIÇÃO

Endereço: Rua Águas Marinhas, no 142 – Cidade Nova – Entrada por trás da Garagem de ônibus da União Cascavel

Telefone: (92) 98842-7877

CENTRO DE REFERÊNCIA DE ASSISTÊNCIA SOCIAL (CRAS)

Zona Oeste

CRAS COMPENSA I

Endereço: Rua da Indústria, no 20, Conjunto IPASE – Compensa I – ao lado da Escola João Bosco

Telefone: (92) 98842-1024

CRAS COMPENSA II

Endereço: Rua da Prosperidade, s/n – prox. ao terminal da linha de ônibus 113

Telefone: (92) 3625-2688

CRAS SÃO RAIMUNDO

Endereço: Rua São Francisco, no 76 – São Raimundo

Telefone: (92) 98855-1465

Zona Centro-Oeste

CRAS ALVORADA I

Endereço: Rua 4, s/n, Alvorada I – Atrás do abrigo Moacyr Alves

Telefone: (92) 98842-2565

CRAS ALVORADA III

Endereço: Rua 13, s/n – Alvorada III – próx. ao Campo do Buracão

Telefone: (92) 98842-2949

CRAS REDENÇÃO

Endereço: Rua Olinda com Bagé, s/n – Próximo à UBS Posto de Saúde

Telefone: (92) 98842-5838

CENTRO DE REFERÊNCIA DE ASSISTÊNCIA SOCIAL (CRAS)

Zona Leste

CRAS COLÔNIA ANTÔNIO ALEIXO

Endereço: Rua Raul Ribeiro, s/n, Comunidade 11 de Maio – Colônia Antônio Aleixo

Telefone: (92) 98842-7272

CRAS PROURBIS

Endereço: Rua Porto Mariscos, no 220 – Jorge Teixeira II Etapa

Telefone: (92) 98855-2145

CRAS SÃO JOSÉ III

Endereço: Rua 04, s/n – São José Operário – ao lado do Campo de futebol do Bahia

Telefone: (92) 98844-5568

CRAS SÃO JOSÉ IV

Endereço: Rua Barreirinha s/n – São José III (no Centro de Convivência da Família e do Idoso Prefeito José Fernandes)

Telefone: (92) 98844-5040

SECRETARIA ESTADUAL DE ASSISTÊNCIA SOCIAL (SEAS AMAZONAS)

Endereço: Av. Darcy Vargas, 77 - Chapada,

Horário de atendimento: Segunda à sexta, das 8h às 17h.

Contato: (92) 3659-5716/ 2121-7803

SECRETARIA MUNICIPAL DA MULHER, ASSISTÊNCIA SOCIAL E CIDADANIA (SEMASC)

Endereço: Av. Ayrão - Centro

Horário de atendimento: Segunda à sexta, das 8h às 17h.

Contato: (092) 3215-2305 / 3215-2686 / 3215-2322 / 3215-3885

CENTRO POP MANAUS (da Prefeitura Municipal)

Entre os serviços oferecidos pelo Centro Pop, estão: espaços de guarda pertences, de higiene pessoal, alimentação (café e almoço), endereço institucional que serve como referência do usuário para a provisão de documentação civil e encaminhamentos para a rede socioassistencial.

Capacidade de atendimento: 80 pessoas

Endereço: Rua Fragata, s/n, bairro Petrópolis.

CENTROS DE REFERÊNCIA ESPECIALIZADOS DE ASSISTÊNCIA SOCIAL (CREAS)

Zona centro-sul

Endereço: Av. Getúlio Vargas - 1127 – Centro (em frente ao Sesi)

Telefone: (92) 98842 – 2424

Zona norte

Endereço: Rua Candiba, no 16, Núcleo 8 – Cidade Nova II (próximo ao Centro de Convivência da Família Padre Vignólia)

Telefone: (92) 98842-1019

Zona sul

Endereço: Av. General Rodrigo Otávio - s/n – Parque Lagoa Senador Arthur Virgílio Filho – Japiim I

Telefone: (92) 3214 – 5075 / 98844 – 5656

Zona centro-oeste

Endereço: Rua Comandante Paulo Varela - Conj. Santos Dumont – Bairro da Paz

Telefone: (92) 3632 – 2370 / 98844 – 5643

ACESSO DA POPULAÇÃO DE RUA AO MINISTÉRIO PÚBLICO

Os ramos do Ministério Público da União e dos Estados devem **garantir o direito de acesso da população em situação de rua às dependências da Instituição, sem qualquer formalidade discriminatória**, especialmente quanto à situação de asseio ou de vestimenta não condizentes com as eventualmente exigidas nos órgãos públicos.

Caso a pessoa em situação de rua **não possua documentos de identificação pessoal**, o servidor ou colaborador responsável pelo acesso às dependências do Ministério Público a **encaminhará, após a realização do atendimento, à unidade da assistência social local, para que sejam tomadas providências para sua confecção**.

A **Ouvidoria-Geral do MPAM** está aberta para receber representações, reclamações, sugestões, elogios e críticas das pessoas em situação de rua, funcionando como um canal acessível e inclusivo para que possam ser ouvidos de forma digna e respeitosa. Nossa competência não se limita ao **registro e tratamento de demandas relacionadas a infrações criminais que porventura tenham sido vítimas, mas também àquelas voltadas à garantia de direitos fundamentais, como acesso à saúde, educação, assistência social, moradia e segurança**.

Por fim, reforça-se o compromisso de **ouvir sem julgamentos, oferecer suporte humanizado e fomentar a participação cidadã** dessas pessoas, permitindo que suas vozes sejam agentes de transformação social.



COMO DENUNCIAR

ATENDIMENTO PRESENCIAL

(segunda à sexta-feira, das 08h às 14h)

O atendimento presencial é realizado nas unidades da Ouvidoria-Geral, nos seguintes endereços:

Unidade Sede: Av. Cel. Teixeira, 7995 - Nova Esperança - Manaus/AM

[Acesse o mapa de localização](#)

Unidade Aleixo: Av. André Araújo, 23 - Aleixo - Manaus/AM

[Acesse o mapa de localização](#)



WHATSAPP

(segunda à sexta-feira, das 08h às 14h)

Você poderá encaminhar mensagem de texto para o Whatsapp da Ouvidoria-Geral do Ministério Público do Estado do Amazonas através do telefone **(92) 3655-0745**, ou para o Whatsapp da Ouvidoria das Mulheres no número **(92) 9 9174-1999**.





DISQUE DENÚNCIA

(segunda à sexta-feira, das 08h às 14h)

O Disque Denúncia é um serviço gratuito que permite ao cidadão realizar sua manifestação por telefone. Atendemos através do número **0800 092 0500**.



FORMULÁRIO ELTRÔNICO

Você pode encaminhar sua manifestação preenchendo o formulário eletrônico da Ouvidoria-Geral. É simples e rápido. Sua manifestação poderá ser de forma identificada, sigilosa ou anônima.

Para registrar sua manifestação acesse: <https://www.mpam.mp.br/consulta-de-processo/cadastro-de-manifestacao-ouvidoria/>



E-MAIL

Você também pode encaminhar sua manifestação para os seguintes e-mails:

atendimento.ouvidoria@mpam.mp.br

ouvidoriadamulheres@mpam.mp.br



CONSELHO
NACIONAL DO
MINISTÉRIO PÚBLICO

CNOAMP

Conselho Nacional dos Ouvidores
do Ministério Público dos Estados e da União

Ouvidoria-Geral
do Ministério Público

OGMP

MPAM

MINISTÉRIO PÚBLICO DO
AMAZONAS