



MANUAL DE ATENDIMENTO HUMANIZADO:

ACESSO À JUSTIÇA PARA PESSOAS EM SITUAÇÃO DE RUA



SUMÁRIO

Apresentação e justificativa	3
1. Pessoas em situação de rua: conceitos e definições amplas	4
2. Radiografia da rua em 2026: dados e perfis (Brasil e Minas Gerais)	7
3. Os desafios e estigmas: desconstruindo preconceitos	8
4. Barreiras que devem ser tompidas no atendimento	10
5. Informações que devem estar disponíveis durante o atendimento	11
6. Competências, habilidades e atitudes (CHA) fundamentais	13
7. No primeiro contato: como deve ser o acolhimento	14
8. Desafios que podem ocorrer durante o atendimento	14
9. Limites de atuação no atendimento	15
10. Recomendações fundamentais	16
11. Perguntas e respostas importantes na abordagem	16
Conclusão	20

APRESENTAÇÃO E JUSTIFICATIVA

O acesso à justiça é um direito fundamental, mas para quem vive em situação de rua, as barreiras invisíveis costumam ser intransponíveis. Este manual orienta a atuação de servidores(as) para que o Judiciário Trabalhista seja um espaço de acolhimento e garantia de direitos, e não de exclusão. O foco é a superação do preconceito e a efetividade processual para aqueles que mais precisam da proteção do Estado.

Fundamentado nas Resoluções nº 425/2021 do Conselho Nacional de Justiça (CNJ) e 423/25 do Conselho Superior da Justiça do Trabalho (CSJT), que tratam de políticas de atenção a pessoas em situação de rua, este documento estabelece diretrizes fundamentais para a implementação da Política Nacional de Atenção a esse público, respeitando suas complexas interseccionalidades - recortes de raça, gênero, orientação sexual, deficiência e saúde mental — que atravessam a vida dessas pessoas, agravando sua exclusão.

Justifica-se, ainda, esta publicação, pela natureza social intrínseca da Justiça do Trabalho. Sendo o ramo do Judiciário que lida com o valor social do trabalho e a subsistência do indivíduo, é nela que muitos cidadãos em situação de rua buscam o reconhecimento de vínculos empregatícios informais, verbas rescisórias não pagas ou a reparação por condições de trabalho degradantes. Impedir ou dificultar o acesso desse público ao tribunal seria negar-lhe a última ferramenta de reestruturação de sua dignidade.

Portanto, este manual é um instrumento de transformação atitudinal, que visa dotar o corpo funcional de ferramentas teóricas e práticas para que a abordagem seja técnica, humana e despida de estigmas, garantindo que o direito de ação seja exercido em sua plenitude. Ao adotar estas diretrizes, reafirmamos o papel da Justiça como um espaço de esperança e reconstrução, onde a dignidade da pessoa humana é, acima de tudo, o valor supremo a ser preservado.

1. Pessoas em situação de rua: conceitos e definições amplas

Compreender a população em situação de rua exige, primeiramente, o abandono de visões simplistas. De acordo com o Decreto Federal nº 7.053/2009, ratificado pela

Resolução CNJ 425/2021, define-se este grupo como:

“Um 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.”

Dessa definição, extraem-se quatro pilares que o servidor deve observar:

1. **Heterogeneidade:** Não existe um “tipo único” de pessoa de rua. O grupo inclui desde trabalhadores desempregados até pessoas com transtornos mentais, idosos, jovens egressos do sistema de acolhimento e famílias inteiras.
2. **Pauperismo Extremo:** A privação não é apenas financeira, mas de acesso a direitos básicos (alimentação, higiene, segurança).
3. **Fragilidade de Vínculos:** A ausência de uma rede de apoio (família, amigos, vizinhança) é o que, muitas vezes, impede que a pessoa saia da rua.
4. **Territorialidade Precária:** A rua é, simultaneamente, o local de dormir, de se alimentar e de trabalhar (sustento).

A Rua como Fenômeno Multidimensional e Estrutural

Para além da definição legal, é necessário entender que a situação de rua é um fenômeno multidimensional. Ninguém acaba na rua por um único motivo. Geralmente, é o resultado de um “efeito cascata” de eventos:

- ***Crises Econômicas e do Trabalho:*** O desemprego prolongado e a precarização das relações laborais são as principais portas de entrada para a rua. Na Justiça do Trabalho, é comum atendermos pessoas que perderam a moradia após serem dispensadas sem o pagamento de verbas rescisórias.
- ***A Questão Habitacional:*** A falta de políticas de moradia popular e a elitização urbana empurram os mais pobres para áreas degradadas e, eventualmente, para as calçadas.
- ***Rupturas Psicossociais:*** Conflitos familiares, violência doméstica (especialmente contra mulheres e população LGBTQIAPN+), e o uso problemático de substâncias químicas são fatores que isolam o indivíduo de sua rede de proteção.
- ***Egresso do Sistema Prisional:*** A dificuldade extrema de reinserção no mercado de trabalho após o cumprimento de pena.

2. Radiografia da rua em 2026: dados e perfis (Brasil e Minas Gerais)

Para que o atendimento seja eficaz, o servidor deve conhecer a magnitude e o perfil de quem busca a Justiça. Segundo os dados mais recentes do Observatório Brasileiro de Políticas Públicas com a População em Situação de Rua (OBPopRua/POLOS-UFMG)" (2025/2026), baseados no CadÚnico:

No Brasil

- **Número Total:** O Brasil atingiu a marca histórica de mais de 365 mil pessoas vivendo em situação de rua em 2026, um crescimento contínuo potencializado pela precarização do trabalho e crises habitacionais.
- **Gênero e Raça:** Cerca de 84% são homens, mas o número de mulheres e famílias inteiras nas ruas tem apresentado um aumento alarmante. Aproximadamente 70% desta população se autodeclara negra (pretos e pardos), evidenciando o componente do racismo estrutural na exclusão social.
- **Trabalho:** Grande parte executa atividades informais (catadores, guardadores de carros, vendedores ambulantes), sendo potenciais jurisdicionados da

Justiça do Trabalho em casos de fraude na relação de emprego ou condições análogas à de escravo.

Em Minas Gerais e Belo Horizonte

- **Minas Gerais:** O estado possui a terceira maior população de rua do país, superando 33.000 pessoas registradas.
- **Belo Horizonte:** A capital mineira concentra um contingente expressivo, com cerca de 15.000 pessoas em situação de rua. A cidade enfrenta o desafio de ser um polo de atração regional, onde muitos buscam serviços de saúde e assistência, acabando por se fixar nos logradouros públicos da região central e hipercentro.

3. Os desafios e estigmas: desconstruindo preconceitos

O atendimento humanizado não esbarra apenas em limitações orçamentárias ou falta de guichês; o maior obstáculo reside nas barreiras invisíveis do preconceito, da aporofobia (rejeição ao pobre) e dos estereótipos que moldam o nosso olhar antes mesmo de a pessoa proferir a primeira palavra. Desconstruir esses estigmas é um

imperativo ético e legal.

- ***Mito da Vagabundagem:*** A crença de que a pessoa está na rua porque não quer trabalhar. Dados do OBPopRua/UFMG revelam que a grande maioria das pessoas em situação de rua exerce atividades laborais intensas e extenuantes. Elas são catadores de recicláveis, carregadores, vendedores ambulantes, guardadores de veículos ou prestadores de serviços eventuais (os “bicos”). Estar na rua exige um esforço físico e mental monumental apenas para garantir a próxima refeição ou um lugar seguro para dormir. Não há passividade na rua; há uma luta constante pela vida.
- ***Estigma da Periculosidade:*** A sociedade tende a confundir vulnerabilidade social com ameaça à segurança. O medo é uma resposta automática alimentada por séculos de criminalização da pobreza. Muitas vezes, o comportamento de uma pessoa em situação de rua (falar alto, gesticular muito ou demonstrar ansiedade) é lido como “agressividade”, quando na verdade é um reflexo do estresse pós-traumático causado pela vida nas ruas ou pelo medo de ser novamente rejeitado por uma instituição.
- ***Invisibilidade Seletiva:*** A invisibilidade seletiva é um mecanismo de defesa psíquica onde “fingimos

não ver” para não termos que lidar com a dor do outro ou com a nossa própria impotência. No ambiente formal de um Tribunal, a pessoa em situação de rua é frequentemente vista como um “corpo estranho” ou um “incômodo estético” que quebra a sobriedade do local. Quando um servidor evita o contato visual ou acelera o atendimento apenas para que a pessoa “saia logo dali”, ele está praticando uma forma de violência simbólica que reforça a exclusão.

4. Barreiras que devem ser tompidas no atendimento

Deve-se eliminar três tipos fundamentais de barreiras:

1. **Barreiras Físicas e Sensoriais:** Impedir a entrada por causa de vestimentas, odores ou presença de animais/carrinhos. O acesso deve ser livre e digno.
2. **Barreiras Burocráticas:** A exigência de documento de identidade ou comprovante de residência.
Orientação: A identificação pode ser feita por outros meios, e o endereço pode ser de um CRAS, CREAS, Centro POP, Centro de Acolhida, Casas de Passagem, entre outros.

- 3. Barreiras Atitudinais:** O atendimento ríspido, impaciente ou que infantiliza o cidadão.

5. Informações que devem estar disponíveis durante o atendimento

Para um suporte adequado, o servidor deve ter em mãos um “kit informativo”:

Informações básicas:

- Atendimento sem advogado (Jus Postulandi): O trabalhador pode entrar com a ação pessoalmente.
- Gratuidade: Não há cobrança de taxas.
- Sem documentos: Pode-se iniciar a reclamação mesmo sem RG ou Carteira de Trabalho, e a identificação pode ser feita por autodeclaração, segundo normas recentes.
- Prioridade: Atendimento rápido e sem exigência de agendamento

Canais de Assistência Jurídica:

Setor de Atermação: O primeiro e principal canal de entrada para a pessoa em situação de rua iniciar uma reclamação trabalhista é o Setor de Atermação de uma Vara do Trabalho (fórum trabalhista). A “atermação” é o ato em que o servidor da justiça reduz a termo (escreve) a reclamação do trabalhador, mesmo que ele não tenha advogado. Esse atendimento deve ser prioritário, sem necessidade de agendamento e sem exigência de documentos complexos ou vestimentas específicas. O(a) servidor(a) deve saber informar o endereço do setor de atermação da Justiça do Trabalho de sua cidade.

Na capital, Belo Horizonte, a Ouvidoria também é um canal direto para atendimento.

Outros canais de atendimento:

Defensoria Pública da União (DPU): É possível entrar com uma ação na Justiça do Trabalho através da DPU. São garantidas as assistências jurídica, judicial e extrajudicial.

Ministério Público do Trabalho: Denúncias de trabalho escravo ou abusos graves, que podem ser feitas online ou presencialmente.

Mutirões PoPRuaJud: O Judiciário realiza eventos onde há a concentração de ofertas de serviços como emissão de documentos, saúde e justiça.

Redes Socioassistenciais Locais: Endereços atualizados de Centros POP, CRAS, CREA, restaurantes populares e abrigos (disponibilizados no Anexo)

Documentação: Orientações de onde tirar gratuitamente a 2ª via de documentos.

6. Competências, habilidades e atitudes (CHA) fundamentais

O servidor que atende esse público precisa desenvolver o **CHA**:

- **Conhecimento:** Entender as Resoluções CNJ 425/21 e CSJT 423/2025 e os direitos fundamentais.
- **Habilidade:** Praticar a Escuta Qualificada. É ouvir não apenas para responder, mas para entender a demanda oculta sob a angústia.
- **Atitude:** Manter a Postura Ética e Empática. Tratar o cidadão como o “Senhor” ou a “Senhora”, restaurando sua dignidade através do pronome de tratamento e do olhar direto.

7. No primeiro contato: como deve ser o acolhimento

O primeiro contato define se a pessoa terá confiança na Justiça.

1. **Abordagem Inicial:** Cumprimente com educação. Se a pessoa estiver sentada no chão, evite falar “de cima para baixo” com postura autoritária.
2. **Identificação:** “Olá, meu nome é [Nome], sou servidor(a) deste Tribunal. Como é seu nome e como posso ajudá-lo(a) hoje?”.
3. **Nome Social:** Respeite rigorosamente o nome social de pessoas trans e travestis, conforme a legislação vigente.
4. **Ambiente:** Se houver agitação, conduza a pessoa a um local mais calmo. Ofereça água.

8. Desafios que podem ocorrer durante o atendimento

- **Comunicação Comprometida:** Devido ao isolamento social, a pessoa pode ter fala desarticulada. Tenha paciência e repita as informações de formas diferentes.

- **Crises de Ansiedade ou Abstinência:** Se a pessoa apresentar tremores ou confusão, mantenha a calma e chame o serviço de saúde do tribunal ou o SAMU/ Consultório na Rua se necessário.
- **Desconfiança:** Muitos foram maltratados por órgãos públicos anteriormente. A cordialidade persistente é a única forma de quebrar essa barreira.

9. Limites de atuação no atendimento

É fundamental distinguir o papel do servidor judiciário:

- Você é um agente de Justiça, não de Assistência Social: Seu foco é garantir o direito ao processo.
- Não prometa resultados: Jamais diga que a pessoa “vai ganhar o processo”. Explique os canais de atendimento disponíveis na Justiça do Trabalho.
- Encaminhamento Responsável: Se a pessoa pedir comida ou dinheiro, oriente sobre os serviços da prefeitura (Centro POP). Não é recomendável dar esmolas no guichê, pois isso desvirtua a relação institucional.

10. Recomendações fundamentais

1. **Inviabilize a exclusão:** Nunca utilize a segurança para expulsar alguém que não esteja causando risco real. A aparência não é risco.
2. **Prioridade de tramitação:** Pessoas em situação de rua têm direito à prioridade na tramitação dos processos.
3. **Flexibilidade de horário:** Se a pessoa chegar fora do horário por dificuldades de transporte (muitos andam quilômetros a pé), tente viabilizar o atendimento.
4. **Registro é poder:** Ajude a pessoa a registrar qualquer informação relevante, mesmo que ela não tenha papéis.

11. Perguntas e respostas importantes na abordagem

Principais dúvidas das pessoas em situação de rua que podem surgir em um primeiro atendimento:

Posso trabalhar mesmo sem endereço fixo?

Sim! Você pode trabalhar normalmente. Não ter endereço fixo não impede você de:

- Conseguir emprego
- Assinar carteira
- Receber salário
- Ter direitos trabalhistas

Você trabalha ou trabalhou para alguém específico nos últimos 2 anos?

Se sim, você pode ter direitos.

Preciso de documentos?

Sim, mas a falta deles não impede que você exerça seus direitos na Justiça do Trabalho. Os principais documentos são:

- RG
- CPF
- Carteira de Trabalho

Se você não tiver esses documentos, procure atendimento gratuito para emitir.

Quais são meus direitos se eu estiver trabalhando?

Se você estiver empregado com carteira assinada, tem direito a:

- Salário
- Férias
- 13º salário
- FGTS
- Descanso semanal
- Horas extras (se trabalhar além do horário)

Preciso de advogado para entrar na Justiça?

Não, você mesmo pode falar o que aconteceu no local da Justiça do Trabalho ou nos mutirões.

Sofreu injustiça no trabalho ou foi mandado embora?

Você pode procurar ajuda gratuita na Justiça do Trabalho.



E se eu tiver trabalhado sem carteira assinada?

Você também tem direitos!

Mesmo sem registro, você pode:

- Cobrar pagamento pelo trabalho feito
- Procurar a Justiça do Trabalho
- Pedir reconhecimento do vínculo de emprego

Você tem algum contrato de trabalho registrado na carteira e que não foi encerrado?

Você deve procurar a Justiça do Trabalho para regularizar sua situação e poder receber benefícios sociais ou procurar outro emprego.

Lembre-se:

A situação de rua é uma condição passageira, mas a dignidade e os direitos do cidadão são permanentes. Sua função é essencial para que o jurisdicionado se sinta seguro ao buscar o Fórum Trabalhista.

Conclusão

A Justiça do Trabalho de Minas Gerais, ao adotar este manual, reafirma que o Tribunal é a “Casa do Trabalhador”, especialmente daquele que perdeu tudo, menos o seu direito de ter direitos. A vida pode ter-lhe subtraído o teto, mas não lhe subtraiu a personalidade jurídica nem a proteção das leis sociais. O atendimento humanizado deve se manifestar como o primeiro e mais urgente ato de justiça.

Organização:

Júnia Paula Fernandes de Oliveira

Núcleo de Gestão Sustentável

Escola Judicial

Diretoria-Geral