

MANUAL DE OPERAÇÃO

CIDADANIA POPRUA

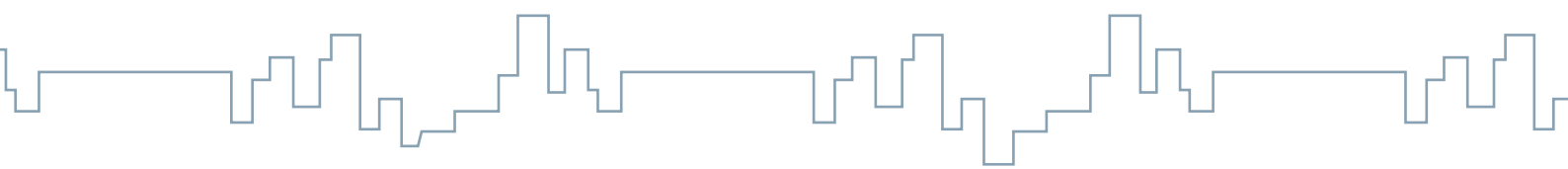


MINISTÉRIO DA SAÚDE

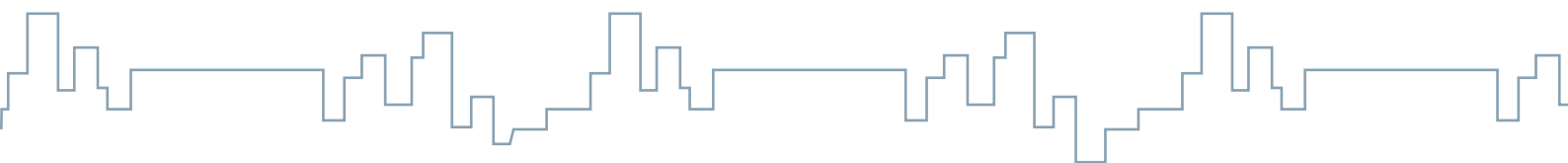
MINISTÉRIO DA JUSTIÇA E SEGURANÇA PÚBLICA

MINISTÉRIO DOS DIREITOS HUMANOS E DA CIDADANIA

GOVERNO DO **BRASIL**
DO LADO DO POVO BRASILEIRO



MANUAL DE OPERAÇÃO



Luiz Inácio Lula da Silva

Presidente da República Federativa do Brasil

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

Fábio Santos de Andrade

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

Anderson Lopes Miranda

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

Marcia Maria da Cruz

Chefe da Assessoria Especial de Comunicação

Coordenação editorial

Raul Lansky de Oliveira
Washington Silva

Projeto gráfico e diagramação

Pedro Vieira

Revisão

Ângela Oliveira

Lorena Lopes de Moraes

Coordenadora do Comitê Intersectorial de Acompanhamento e Monitoramento da Política Nacional para População em Situação de Rua (CIAMP-Rua Nacional)

Sistematização e Organização

Albert Milles de Souza
Cleyton Luiz da Silva Rosa
Fábio Santos de Andrade
Giovanna Olinda dos Santos Bernadino
Lorena Lopes de Moraes
Luciana Santos Ferreira da Silva Malaquias
Maria Luiza Burgareli Laia Gama
Maria Cecília Souza Almeida
Thalissa de Souza Lima
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

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

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

M2942m

Manual de Operação do Programa Cidadania POP Rua/ Ministério dos Direitos Humanos e Cidadania: Secretaria Nacional de Promoção e Defesa dos Direitos Humanos - Brasília: Ministério dos Direitos Humanos e Cidadania, 2026.

48p. : color.

ISBN : 978-65-88137-90-1


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

CDD 362.58



Lista de Siglas

Sigla	Descrição
ABNT	Associação Brasileira de Normas Técnicas
CAPS	Centro de Atenção Psicossocial
CAIS	Centro de Acesso à Direitos e Inclusão Social na Política sobre Drogas
CAU	Conselho de Arquitetura e Urbanismo
CadÚnico	Cadastro Único
Centro POP	Centro de Referência Especializado para População em Situação de Rua
CIAMP-Rua Nacional	Comitê Intersetorial de Acompanhamento e Monitoramento da Política Nacional para a População em Situação de Rua
CDI	Certificado de Dispensa de Incorporação
CAM	Certificado de Alistamento Militar
CGDPR	Coordenação-Geral de Políticas para os Direitos da População em Situação de Rua
CRAS	Centro de Referência de Assistência Social
CPF	Cadastro de Pessoa Física
CNS	Cartão Nacional de Saúde
CTPS	Carteira de Trabalho e Previdência Social
CR	Certificado de Reservista
CRNM	Carteira de Registro Nacional Migratório
CREAS	Centros de Referência Especializado de Assistência Social
DPPR	Diretoria de Promoção dos Direitos da População em Situação de Rua
DPU	Defensorias Públicas Estaduais e da União
ECA	Estatuto da Criança e do Adolescente
EJA	Educação de Jovens e Adultos
EPI	Equipamentos de proteção individual
IF	Institutos Federais
IST	Infecções sexualmente transmissíveis
IBGE	Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística
LIBRAS	Língua Brasileira de Sinais
LGPD	Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais
MEI	Microempreendedor Individual
MDHC	Ministério dos Direitos Humanos e da Cidadania
MJSP	Ministério da Justiça e Segurança Pública
PAR	Pontos de Apoio da Rua
PAD	Plano de Acesso a Direitos
PNRV	Plano Nacional Ruas Visíveis
Pronatec	Programa Nacional de Acesso ao Ensino Técnico e Emprego
RAPS	Rede de Atenção Psicossocial
RANI	Registro Administrativo de Nascimento Indígena
RNM	Registro Nacional Migratório



Sigla	Descrição
SENAD	Secretaria Nacional de Políticas sobre Drogas e Gestão de Ativos
SENAI	Serviço Nacional de Aprendizagem Industrial
SENAC	Serviço Nacional de Aprendizagem do Comércio
SESC	Serviço Social do Comércio
SESI	Serviço Social da Indústria
SESCOOP	Serviço Nacional de Aprendizagem do Cooperativismo
SENAR	Serviço Nacional de Aprendizagem Rural
SENAT	Serviço Nacional de Aprendizagem do Transporte
SEST	Serviço Social de Transporte
SEBRAE	Serviço Brasileiro de Apoio às Micro e Pequenas Empresas
SNDH	Secretaria Nacional de Promoção e Defesa dos Direitos Humanos
SinPatinhas	Sistema Nacional de Identificação e Cadastro Animal
SUAS	Sistema Único de Assistência Social
SUS	Sistema Único de Saúde
Sine	Sistema Nacional de Emprego
PNPSR	Política Nacional para a População em Situação de Rua
PGO	Plano de Gestão Operacional
PPIQ	Pessoas pretas, pardas, indígenas e quilombolas
Prolibras	Programa Nacional de Certificação de Proficiência em Libras
RAPS	Rede de Atenção Psicossocial
RIDE	Região Integrada de Desenvolvimento
Regic	Regiões de Influência das Cidades
RRT	Registro de Responsabilidade Técnica

Tabelas

Tabela	Descrição	Página
1	Dos Tipos De Equipamentos	10
2	Dos recursos humanos mínimos dos equipamentos do tipo I, tipo II e tipo III	18
3	Da disponibilização de insumos	26

Sumário

Lista de Siglas	6
Tabelas.....	7
SEÇÃO I - Do programa	8
Apresentação.....	8
O Programa Cidadania PopRua	8
Princípio de atuação	9
Tipos de equipamento	10
SEÇÃO II - Da Implantação	12
Etapas de pré-implantação do equipamento	12
Plano de Gestão Operacional.....	12
Estrutura física do equipamento	13
Equipe do equipamento.....	15
SEÇÃO III - Do funcionamento dos equipamentos	
Cidadania PopRua	19
Gestão do espaço	19
Instrumentos de atendimento – Plano de Acesso a Direitos.....	22
Serviços ofertados no equipamento	23
Proteção de dado e registos	37
Monitoramento e avaliação	38
Campanhas temáticas	38
REFERÊNCIAS	40
APÊNDICE	42
Especificações das instalações mínimas	42





SEÇÃO I - Do programa

Apresentação

O Programa Cidadania PopRua, por meio da união dos Pontos de Apoio da Rua (PAR) ao Centro de Acesso a Direitos e Inclusão Social na Política sobre Drogas (CAIS), integra as estratégias do Governo Federal voltadas à promoção da cidadania, à garantia de direitos e à ampliação do acesso da população em situação de rua às políticas públicas. A iniciativa está inserida no contexto do Plano Nacional Ruas Visíveis (PNRV) e fundamenta-se nos princípios e nas diretrizes estabelecidos pelo Decreto nº 7.053/2009, que institui a Política Nacional para a População em Situação de Rua (PNPSR), reconhece a população em situação de rua como um segmento social heterogêneo, que vivencia múltiplas formas de vulnerabilidade social e violações de direitos, e determina a atuação do poder público de forma interseccional, articulada e orientada pelos princípios dos direitos humanos, da dignidade da pessoa humana e do respeito à diversidade.

O Cidadania PopRua é uma realização interministerial coordenada pelo Ministério dos Direitos Humanos e da Cidadania (MDHC), por meio da Secretaria Nacional de Promoção e Defesa dos Direitos Humanos (SNDH), em parceria com o Ministério da Justiça e Segurança Pública (MJSP), por intermédio da Secretaria Nacional de Políticas sobre Drogas e Gestão de Ativos (SENAD). A iniciativa reúne e fortalece ações federais já existentes voltadas à garantia de direitos da população em situação de rua, promovendo a integração entre diferentes políticas públicas e ampliando o acesso dessa população a serviços essenciais.

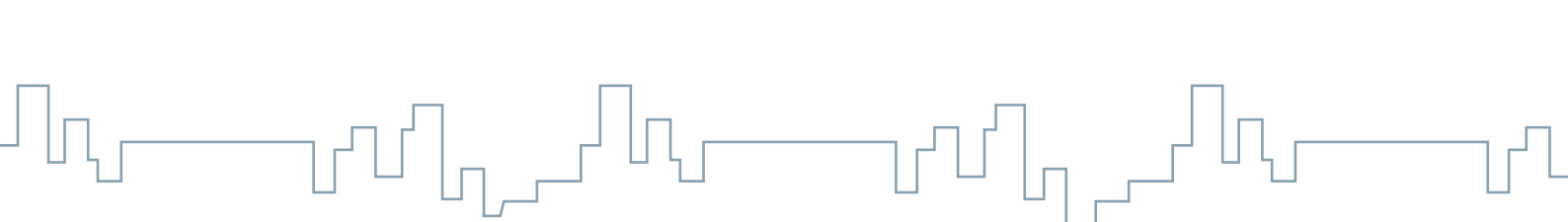
A Diretoria de Promoção dos Direitos da População em Situação de Rua (DDPR), no âmbito da Secretaria Nacional de Promoção e Defesa dos Direitos Humanos, é a responsável pela formulação, coordenação e fortalecimento das políticas públicas voltadas à implementação da PNPSR. A DDPR conta com a Coordenação-Geral de Políticas para os Direitos da População em Situação de Rua (CGDPR), encarregada da articulação institucional, do monitoramento e da avaliação das políticas. Esse processo também conta com a participação do Comitê Interseccional de Acompanhamento e Monitoramento da Política Nacional para a População em Situação de Rua (CIAMP-Rua), instância colegiada composta por representantes do poder público e da sociedade civil, responsável por acompanhar a implementação da política e fortalecer o controle social.

Este manual tem por objetivo apresentar os procedimentos, as diretrizes e as condições para a implantação, organização e funcionamento dos equipamentos do Programa Cidadania PopRua, orientando equipes técnicas e parceiros institucionais quanto à sua implementação e operacionalização. Ao sistematizar essas orientações, o documento busca contribuir para a qualificação das ações desenvolvidas e para o fortalecimento das políticas públicas voltadas à promoção da cidadania e à garantia de direitos da população em situação de rua.

O Programa Cidadania PopRua

O Cidadania PopRua se caracteriza como um equipamento de portas abertas, orientado pela premissa do atendimento em direitos humanos e pela ampliação do acesso a serviços, orientação jurídica e social. O equipamento se configura como um instrumento de garantia de direitos, fortalecimento da cidadania e promoção da dignidade humana, reconhecendo 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.

O equipamento oferece serviços voltados à garantia de direitos humanos e ao atendimento integrado das demandas da população em situação de rua, articulando proteção social, redução de danos sociais e à saúde e promoção de direitos humanos. Os equipamentos devem contar com equipes multidisciplinares com conhecimento das especificidades dos territórios onde atuam, desenvolvendo suas atividades de forma articulada com a rede local de direitos humanos e com as políticas públicas existentes, buscando ampliar o acesso da população atendida a serviços e oportunidades de inclusão social. Entre os serviços ofertados estão:

- 
- ◆ Serviço de recepção e orientação;
 - ◆ Serviço de guarda de bens e pertences;
 - ◆ Serviço de atenção à saúde do animal de pessoas em situação de rua;
 - ◆ Serviço de cuidados pessoais;
 - ◆ Serviço de lavanderia;
 - ◆ Serviço de atendimento ao combate à violência de gênero;
 - ◆ Serviço de atendimento especializado em acesso a direitos e justiça;
 - ◆ Serviço de articulação social;
 - ◆ Serviço de cadastramento e documentação pessoal;
 - ◆ Serviço de conexão familiar e comunitária;
 - ◆ Serviço de reinserção escolar e de profissionalização;
 - ◆ Serviço de inclusão digital;
 - ◆ Serviço de apoio ao transporte para atividades externas e acompanhamento em serviços públicos;
 - ◆ Serviço de apoio técnico e administrativo.

Ao articular a perspectiva dos direitos humanos e do acesso à justiça com estratégias voltadas à autonomia, à inclusão produtiva e à mitigação de vulnerabilidades associadas ao uso de substâncias psicoativas, o programa consolida um campo de atuação que ultrapassa a lógica setorial. Essa abordagem reafirma a transversalidade das políticas públicas e a necessidade de respostas interministeriais para a garantia de direitos da população em situação de rua. A oferta desses serviços reconhece que o atendimento às necessidades básicas constitui elemento fundamental para a promoção da dignidade e para a construção de trajetórias de cidadania.

Princípio de atuação

O Cidadania PopRua se estrutura como uma política pública de caráter articulador e integrativo no território, combinando ofertas concretas e imediatas com estratégias de escuta qualificada, orientação, mediação de conflitos e articulação com a rede de políticas públicas já existente. Trata-se de um serviço público orientado pela lógica da garantia de direitos, sem condicionalidades ou práticas punitivas, compreendendo o acesso aos serviços básicos como um ponto de partida para a construção de vínculos institucionais e a ampliação do acesso a direitos. As ações e serviços desenvolvidos no âmbito do programa são orientados por princípios que asseguram a promoção dos direitos humanos, o atendimento humanizado e a garantia da dignidade da população em situação de rua. Esses princípios orientam a organização dos serviços, a atuação das equipes e a relação com as pessoas atendidas.

- ◆ Centralidade da dignidade da pessoa humana, com respeito à autonomia, à singularidade e às trajetórias de vida das pessoas atendidas.
- ◆ Atuação antirracista e enfrentamento à aporofobia, bem como a todas as formas de discriminação por gênero, cor, etnia e classe social, contribuindo para a redução das desigualdades estruturais presentes na sociedade.

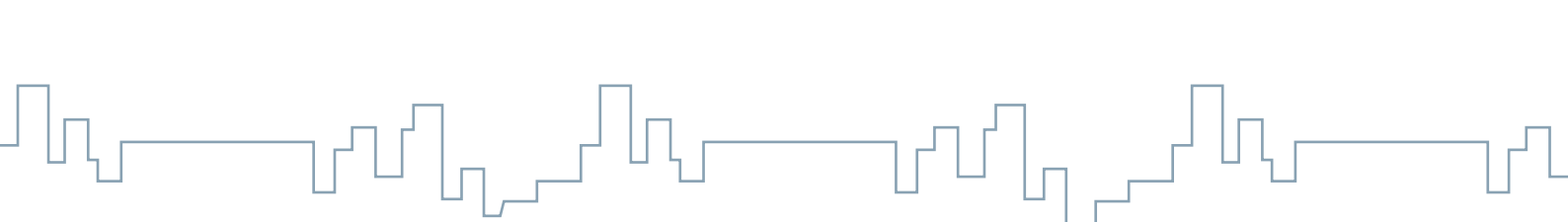
- ◆ Acesso humanizado aos direitos humanos e acesso à justiça, assegurando atendimento não discriminatório e livre de estigmatização.
- ◆ Promoção do autocuidado, da corresponsabilidade e do protagonismo das pessoas atendidas na utilização dos serviços e na organização dos espaços do equipamento.
- ◆ Adoção da abordagem de redução de riscos e danos sociais, garantindo práticas baseadas no respeito à dignidade humana, à privacidade, à intimidade e à inviolabilidade de pertenceres, informações e escolhas pessoais.
- ◆ Garantia de condições adequadas de higiene, segurança, salubridade e conservação dos espaços, materiais, equipamentos e bens sob responsabilidade do equipamento.
- ◆ Transparência nos procedimentos e nas regras de funcionamento, com disponibilização de informações claras e acessíveis sobre direitos, deveres e formas de utilização dos serviços.
- ◆ Atuação ética, laica, sigilosa e responsável por parte das equipes profissionais.
- ◆ Respeito à diversidade, considerando gênero, raça, etnia, orientação sexual, cultura, crenças e modos de vida.
- ◆ Articulação intersetorial e comunitária permanente, como estratégia de promoção da inclusão social, fortalecimento de vínculos e garantia de direitos.

Tipos de equipamento

Para fins de dimensionamento operacional e pactuação da oferta de serviços do Programa Cidadania PopRua, as unidades são classificadas em diferentes tipos, considerando a estimativa de atendimentos diários e o porte do município. Essa classificação toma como referência as categorias estabelecidas pelo Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE), especialmente aquelas definidas na pesquisa Regiões de Influência das Cidades (REGIC), bem como os indicadores relacionados à concentração de população em situação de rua.

TABELA 1 - Dos tipos de equipamentos

Tipologia	Descrição
Tipo I	Destinada a municípios com estimativa de atendimento de até 50 pessoas por dia , preferencialmente localizados em cidades classificadas como centros locais ou centros de zona segundo a REGIC.
Tipo II	Destinada a municípios com estimativa de atendimento de até 100 pessoas por dia , preferencialmente classificados como centros sub-regionais ou capitais regionais na REGIC.
Tipo III	Destinada a municípios com estimativa de atendimento de até 150 pessoas por dia , preferencialmente classificados como metrópoles na REGIC e que apresentem alta concentração de pessoas em situação de rua, conforme dados do Cadastro Único para Programas Sociais (CadÚnico).



Embora essa tipologia considere prioritariamente o porte e a centralidade urbana dos municípios, os parâmetros poderão ser ajustados mediante justificativa técnica, especialmente em contextos que alterem significativamente a estimativa de demanda pelo serviço. Entre as situações que podem justificar ajustes no dimensionamento das unidades estão:

- ◆ A existência de elevado número de pessoas em situação de rua;
- ◆ Indicadores relevantes de violações de direitos humanos;
- ◆ Insuficiência da rede local de serviços de garantia de direitos;
- ◆ características de municípios turísticos, com grande variação populacional sazonal;
- ◆ Localização em regiões metropolitanas, aglomerações urbanas ou Regiões Integradas de Desenvolvimento (RIDEs), instituídas pela Lei Complementar nº 94/1998;
- ◆ Atuação do município como polo de atendimento para cidades vizinhas;
- ◆ Presença de demanda reprimida ou de contingentes populacionais específicos; e
- ◆ Fluxos migratórios nacionais ou internacionais que resultem em aumento significativo da população residente ou flutuante.

Esses critérios excepcionais não substituem a classificação por porte municipal, devendo ser considerados fatores complementares no processo de dimensionamento e pactuação da oferta dos serviços do Programa Cidadania PopRua.

SEÇÃO II - Da Implantação

Etapas de pré-implantação do equipamento

A fase de pré-implantação do equipamento do Programa Cidadania PopRua deve contemplar ações de diagnóstico e de articulação territorial, com o objetivo de assegurar a adequada inserção do serviço no território e fortalecer a atuação intersetorial com a rede local de políticas públicas e iniciativas da sociedade civil. Nesse processo, deverá ser realizado:

- ◆ Mapeamento das redes de atores institucionais e não institucionais relevantes no território, incluindo serviços públicos, organizações da sociedade civil, movimentos sociais e outras iniciativas locais relacionadas à atenção e ao atendimento da população em situação de rua; e
- ◆ Levantamento das demandas e das especificidades da população em situação de rua no território de abrangência do equipamento, considerando aspectos sociais, territoriais, culturais e institucionais que influenciem a organização e a oferta dos serviços.

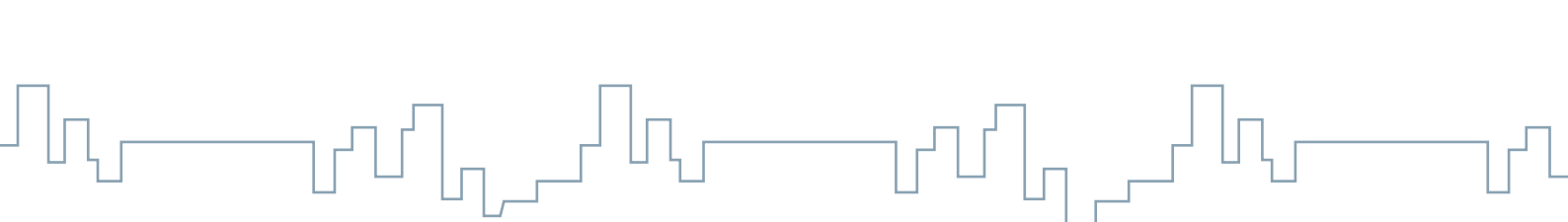
A fase de pré-implantação deve incluir, ainda, a realização de reuniões, diálogos e escutas qualificadas com atores institucionais e não institucionais, com a finalidade de subsidiar o planejamento das ações, pactuar fluxos de articulação com a rede de políticas públicas e apresentar as diretrizes e o funcionamento do equipamento à rede local. O diagnóstico territorial será conduzido pelo(a) articulador(a) ou mobilizador(a) social do equipamento, que será responsável por identificar dinâmicas locais, mapear a rede de serviços existente e reconhecer possíveis desafios ou conflitos territoriais, contribuindo para orientar o processo de implantação e a articulação intersetorial do serviço.

Após a instalação do equipamento, deverá ser mantida uma estratégia permanente de monitoramento e atualização do mapeamento territorial, com o objetivo de identificar mudanças nos pontos de concentração de pessoas em situação de rua, acompanhar possíveis conflitos territoriais com a vizinhança e fortalecer a articulação com serviços e espaços de atendimento a essa população, sejam eles públicos ou privados. Essas ações deverão ser realizadas de forma contínua pelo serviço de articulação social, garantindo o acompanhamento das dinâmicas territoriais e a integração permanente do equipamento com a rede local de serviços e políticas públicas.

Plano de Gestão Operacional (PGO)

O Plano de Gestão Operacional (PGO) é o documento que organiza e descreve o funcionamento do equipamento do Programa Cidadania PopRua. Sua elaboração é de responsabilidade da coordenadora(o) do equipamento e da supervisora(o) técnico institucional, devendo reunir informações essenciais sobre a estrutura, os serviços e os procedimentos operacionais do equipamento. A elaboração do PGO constitui condição obrigatória para a implantação e o funcionamento do equipamento, devendo apresentar de forma estruturada os principais elementos que orientam a organização das atividades e a gestão do serviço. O documento deverá conter, no mínimo, as seguintes informações:

- ◆ Nome do equipamento, do agente executor e do território de atuação;
- ◆ Objetivos, descrição dos serviços ofertados, atividades e público atendido;
- ◆ Dias e horários de atendimento;
- ◆ Estrutura física e tecnologias assistivas disponíveis para garantir acessibilidade;
- ◆ Licenças e autorizações;
- ◆ Plano de segurança patrimonial do equipamento;
- ◆ Mapeamento de riscos com medidas de contingência e de prevenção; e
- ◆ Manual de manutenção do edifício.



Após sua elaboração, o Plano de Gestão Operacional deverá ser submetido à análise do Ministério dos Direitos Humanos e da Cidadania, por meio da Coordenação-Geral de Políticas para os Direitos da População em Situação de Rua, que emitirá parecer técnico sobre o documento. O PGO também deve ser disponibilizado de forma transparente e acessível ao público, permanecendo em local visível e de fácil acesso nas dependências do equipamento.

BOX 1 - Acessibilidade comunicacional

1. Deverá haver ao menos um exemplar impresso em língua portuguesa disponível na recepção, bem como versão acessível em Língua Brasileira de Sinais (Libras).

2. Nos territórios onde o equipamento atenda a populações migrantes, povos indígenas ou outros povos e comunidades tradicionais com línguas próprias, o PGO deverá ser disponibilizado também nas respectivas línguas, sem prejuízo da versão em português e da versão em Libras, garantindo o acesso à informação às pessoas atendidas.

Estrutura física do equipamento

O espaço físico destinado à implantação dos serviços e ações do Cidadania PopRua deve ser adequado à finalidade das atividades desenvolvidas pelo equipamento, garantindo condições de acessibilidade, segurança, salubridade, privacidade e dignidade no atendimento à população em situação de rua. A organização, o dimensionamento e as características do espaço devem observar as diretrizes técnicas estabelecidas para o programa, respeitando as especificidades territoriais e as normas técnicas aplicáveis.

A estrutura física do equipamento deverá contar com projeto de layout acompanhado de memorial descritivo, ou documento equivalente, elaborado e assinado por profissional habilitado em arquitetura e urbanismo, com registro ativo no Conselho de Arquitetura e Urbanismo (CAU). Esse projeto deve apresentar a concepção arquitetônica do equipamento e orientar a organização dos ambientes e das atividades desenvolvidas no local. O projeto de layout deverá contemplar, no mínimo, os seguintes elementos:

- ◆ Anteprojeto ou projeto básico de arquitetura;
- ◆ Características funcionais das atividades em cada ambiente, incluindo ocupação;
- ◆ Capacidade, movimentos, ambiência acolhedora, fluxos entre áreas de convivência e áreas de atendimento (assegurando privacidade e sigilo) e períodos de uso;
- ◆ Características (iluminação e ventilação adequadas), dimensões que assegurem acessibilidade (em conformidade com a NBR 9050/2020) e serviços dos equipamentos e mobiliários;
- ◆ Exigências ambientais, níveis de desempenho e instalações especiais (elétricas, mecânicas, hidráulicas e sanitárias);
- ◆ Conceituação do equipamento e dos sistemas a serem previstos, bem como demais informações que influenciem a definição das salas e dos espaços técnicos;
- ◆ Demandas de suprimento de água, coleta de esgoto e demais necessidades relativas aos sistemas prediais destinados ao funcionamento dos equipamentos a serem integrados ao equipamento;
- ◆ Tecnologias de construção previstas para o equipamento; e
- ◆ Dados, especificações e/ou demais elementos suficientes para analisar a conveniência da tecnologia proposta e/ou orientar os estudos complementares.



BOX 2 - Das entregas arquitetônicas mínimas

1. Desenhos: organograma funcional e esquemas básicos, em escalas convenientes.

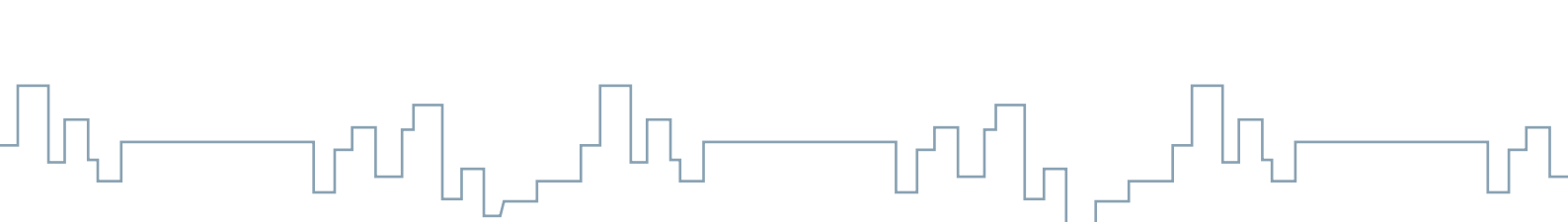
2. Textos: memorial contendo recomendações gerais.

3. Planilha: relação de ambientes, pessoas atendidas, atividades, equipamentos e mobiliários, com indicação de características, exigências, dimensões e quantidades.

O Ministério dos Direitos Humanos e da Cidadania poderá solicitar, a qualquer momento, relatórios técnicos de arquitetura para verificar as condições de funcionamento do equipamento (instalações mínimas no Apêndice) e a conformidade da edificação com os requisitos de acessibilidade, segurança, salubridade e privacidade. Esses relatórios deverão ser elaborados por profissional habilitado, com emissão do respectivo Registro de Responsabilidade Técnica (RRT).

Será considerado insalubre o ambiente físico que apresentar condições capazes de comprometer a saúde, a integridade física ou a segurança das pessoas atendidas ou da equipe de trabalho, em desacordo com normas técnicas e legais vigentes. Entre as situações que podem caracterizar insalubridade estão:

- ◆ Condições inadequadas de conforto térmico e qualidade do ar interior, caracterizadas por valores de temperatura do ar, umidade relativa e velocidade do ar fora dos parâmetros estabelecidos pela Associação Brasileira de Normas Técnicas (ABNT) NBR 16401, que comprometam o bem-estar, a saúde e a permanência segura das pessoas no ambiente;
- ◆ Presença, indícios ou infestação de vetores, pragas urbanas ou fauna sinantrópica, tais como roedores, insetos, aracnídeos ou outros organismos, evidenciada por avistamento, fezes, ninhos, trilhas, danos a estruturas ou alimentos, em desacordo com as normas da vigilância sanitária, com potencial de transmissão de doenças, contaminação ambiental ou risco à saúde das pessoas atendidas e trabalhadoras;
- ◆ Acúmulo excessivo de poeira, resíduos sólidos, partículas em suspensão, mofo ou agentes biológicos, em desacordo com a NR-09 (Avaliação e controle das exposições ocupacionais) e com as normas da série ABNT NBR 16401 (qualidade do ar interior);
- ◆ Presença de elementos estruturais aparentes, deteriorados, instáveis ou em desconformidade com projetos aprovados e com a ABNT NBR 15575 (Edificações habitacionais - Desempenho), capazes de gerar risco de queda, impacto, corte, choque ou outros acidentes;
- ◆ Realização de obras, reformas, manutenções ou intervenções prediais sem a adoção de medidas de segurança, sinalização, isolamento de áreas e proteção coletiva, em desacordo com a NR-01 (Gerenciamento de riscos ocupacionais) e a NR-18 (Segurança e saúde no trabalho na indústria da construção);
- ◆ Ocorrência de gotejamento, infiltrações, umidade excessiva, vazamentos hidráulicos ou comprometimento das instalações prediais, em desacordo com as ABNT NBR 9575 e NBR 9574 (impermeabilização), que afetem as condições sanitárias, elétricas ou estruturais do ambiente;
- ◆ Instalações elétricas expostas, improvisadas ou em desacordo com a ABNT NBR 5410 (instalações elétricas de baixa tensão), representando risco de choque elétrico, curto-circuito ou incêndio;

- 
- ◆ Ausência, inadequação ou mau funcionamento de sistemas de ventilação e iluminação natural ou artificial, em desconformidade com a NR-17 (ergonomia), NR-24 (condições sanitárias e de conforto nos locais de trabalho) e normas técnicas correlatas;
 - ◆ Inexistência, insuficiência ou inadequação de instalações sanitárias, esgotamento sanitário ou manejo de resíduos, em desacordo com a NR-24, com normas da vigilância sanitária e com a legislação ambiental aplicável;
 - ◆ Danos decorrentes de eventos ambientais adversos da natureza que causem prejuízos à estrutura do equipamento, às pessoas atendidas ou ao entorno, e que impossibilitem, mesmo após a adoção de medidas de contingência razoáveis e seguras, a continuidade do serviço; e
 - ◆ Quaisquer outras condições físicas, ambientais ou operacionais que, mediante avaliação técnica fundamentada, sejam consideradas incompatíveis com o uso seguro à luz das normas técnicas e sanitárias vigentes.

Quando identificadas situações dessa natureza, deverá ser realizada avaliação técnica por profissional habilitado ou órgão competente. A ocorrência deverá ser comunicada ao Ministério dos Direitos Humanos e da Cidadania, acompanhada da indicação das medidas de mitigação adotadas e da estimativa de tempo necessário para a regularização da situação ou eventual interrupção do serviço.

Todos os equipamentos do programa deverão possuir placa de identificação institucional, contendo a logomarca do Governo Federal, do Ministério dos Direitos Humanos e da Cidadania e do Ministério da Justiça e Segurança Pública, além da identidade visual do Programa Cidadania PopRua. A instalação dessa placa deverá observar as normas e exigências do órgão municipal competente, bem como o padrão visual estabelecido nos manuais de comunicação institucional do Governo Federal.

A comunicação visual interna do equipamento deve ser acessível e inclusiva, utilizando recursos como símbolos, cores, pictogramas e outras formas de sinalização que facilitem a compreensão das informações, inclusive para pessoas não alfabetizadas. Todas as salas e ambientes devem possuir identificação visível, indicando a função de cada espaço.

Os ambientes deverão ser equipados com mobiliário adequado às atividades desenvolvidas, observando critérios de ergonomia, segurança e funcionalidade, de acordo com as normas técnicas aplicáveis.

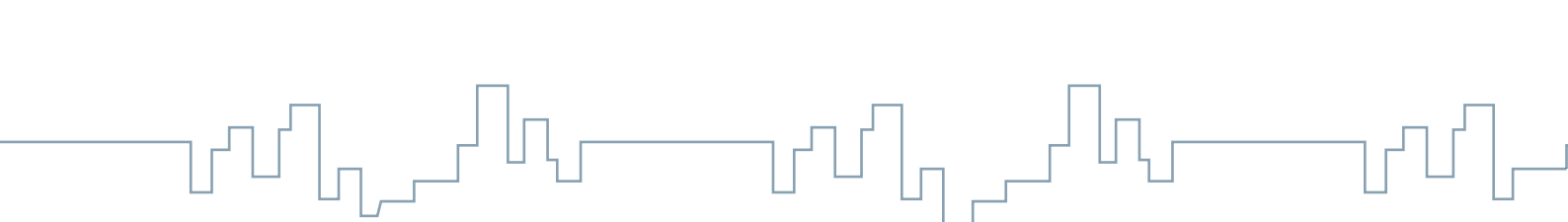
Equipe do equipamento

O funcionamento dos equipamentos do Programa Cidadania PopRua depende da atuação de equipes multidisciplinares organizadas em três eixos principais: equipe técnica em direitos humanos, equipe operacional e equipe administrativa. Essa composição busca assegurar atendimento humanizado, gestão adequada do serviço e articulação permanente com a rede local e com o território.

Equipe técnica em direitos humanos

A equipe técnica em direitos humanos é responsável pelo atendimento direto à população usuária do equipamento, pela escuta qualificada, pela orientação e encaminhamento para a rede de serviços de direitos humanos, saúde, assistência social, justiça, educação e cultura. Essa equipe é composta por:

- ◆ Técnico de nível superior - Supervisor(a) técnico(a) institucional;
- ◆ Técnico de nível superior - Assistente social;
- ◆ Técnico de nível superior - Psicólogo(a);
- ◆ Educador(a) social;
- ◆ Técnico de nível superior - Pedagogo(a);

- 
- ◆ Técnico de nível superior - Terapeuta ocupacional;
 - ◆ Agente redutor de danos;
 - ◆ Profissional de serviços de embelezamento e higiene;
 - ◆ Técnico(a) de nível superior em Direito;
 - ◆ Mediador(a) de conflitos em direitos humanos, com experiência comprovada em mediação em direitos humanos ou em resolução de conflitos; e
 - ◆ Intérprete e tradutor(a) de Libras e outras línguas, preferencialmente com Certificação no Programa Nacional de Certificação de Proficiência em Libras (Prolibras) ou outras certificações para as demais línguas.

Equipe operacional

A equipe operacional é responsável pelo apoio ao funcionamento cotidiano do equipamento e pela manutenção das condições adequadas de atendimento ao público. Essa equipe é composta por:

- ◆ Recepcionista;
- ◆ Agente de limpeza;
- ◆ Auxiliar de serviços gerais; e
- ◆ Monitor(a) de segurança.

Equipe administrativa

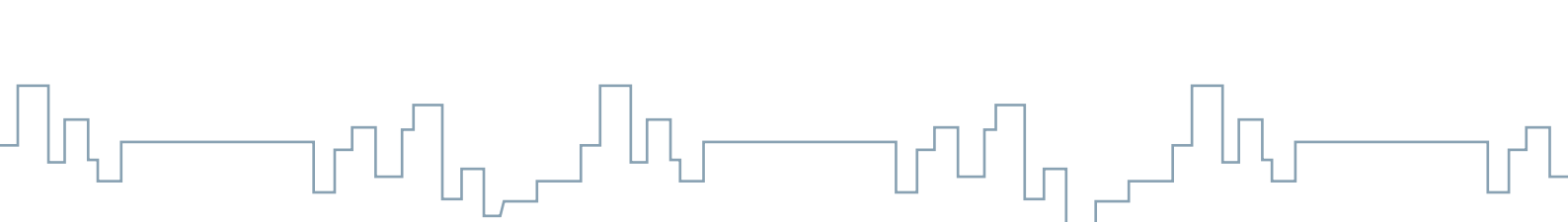
A equipe administrativa é responsável pela gestão do equipamento, pelo suporte institucional às atividades desenvolvidas e pela articulação com a rede territorial. Essa equipe é composta por:

- ◆ Coordenador(a) do equipamento, preferencialmente com formação e experiência em gestão ou recursos humanos;
- ◆ Técnico de nível superior - Administrador(a);
- ◆ Técnico de nível superior - Arquiteto(a) e urbanista;
- ◆ Auxiliar de manutenção de edificações; e
- ◆ Articulador(a) ou mobilizador(a) social.

Políticas de ações afirmativas

Na composição das equipes do equipamento, deverá ser observada **reserva mínima de 40% das vagas destinadas a ações afirmativas**, distribuídas entre os seguintes grupos:

- ◆ Pessoas pretas, pardas, indígenas e quilombolas (PPIQ): mínimo de 15% das vagas;
- ◆ Pessoas com trajetória de rua ou em situação de rua: mínimo de 10% das vagas;
- ◆ Mulheres (cisgênero e transgênero): mínimo de 5% das vagas;
- ◆ Pessoas trans e travestis: mínimo de 5% das vagas; e
- ◆ Pessoas com deficiência: mínimo de 5% das vagas.



A mesma pessoa não poderá ser contabilizada para o cumprimento simultâneo de diferentes percentuais de reserva, devendo cada categoria de ação afirmativa ser preenchida por pessoas distintas.

BOX 3 - Da reserva de vagas em territórios étnico-culturais

Nos territórios onde o equipamento esteja localizado em terras indígenas declaradas, homologadas ou regularizadas e em territórios remanescentes de comunidades quilombolas, o percentual destinado ao grupo de pessoas pretas, pardas, indígenas e quilombolas deverá ser ampliado, garantindo participação significativa de pessoas indígenas na composição da equipe.

Pessoas pretas, pardas, indígenas e quilombolas (PPIQ): mínimo de 30% das vagas;

Pessoas com trajetória de rua ou em situação de rua: mínimo de 4% das vagas;

Mulheres (cisgênero e transgênero): mínimo de 2% das vagas;

Pessoas trans e travestis: mínimo de 2% das vagas; e

Pessoas com deficiência: mínimo de 5% das vagas.

Caso seja constatada a inexistência de candidaturas de determinado grupo de ação afirmativa, poderá ser realizado remanejamento para outro grupo, mediante anuência do Ministério dos Direitos Humanos e da Cidadania. Quando o resultado percentual relativo aos incisos apresentar valor fracionado, deverá ser aplicado o arredondamento para o número inteiro mais próximo, considerando-se que frações iguais ou superiores a 0,5 (zero vírgula cinco) serão arredondadas obrigatoriamente para cima.

A participação nas ações afirmativas deverá ser comprovada por meio de mecanismos específicos, tais como autodeclaração, comprovação de pertencimento comunitário, registros administrativos ou documentação equivalente, conforme os critérios adotados em processos seletivos federais.

Habilitação profissional e conduta ética

Todos os profissionais cujas atividades sejam regulamentadas por conselhos profissionais deverão comprovar sua habilitação legal, mediante apresentação de registro ativo ou documento equivalente. Caso sejam identificados indícios de infração ético-disciplinar no exercício profissional, o gestor do equipamento deverá encaminhar formalmente o caso ao respectivo conselho profissional para apuração, sem prejuízo da adoção de medidas administrativas ou contratuais cabíveis.

Nos casos em que houver indícios ou evidências de violação de direitos humanos, o fato deverá ser comunicado ao Ministério dos Direitos Humanos e da Cidadania, por meio da Ouvidoria Nacional de Direitos Humanos, para adoção das providências cabíveis no âmbito de suas atribuições institucionais.

TABELA 2 - Dos recursos humanos mínimos dos equipamentos do tipo I, tipo II e tipo III

Equipe mínima	Tipo I	Tipo II	Tipo III
	até 50 pessoas atendidas/dia	até 100 pessoas atendidas/dia	até 150 pessoas atendidas/dia
	Quantidade	Quantidade	Quantidade
Supervisor(a) técnico institucional	-	1	1
Assistente social	1	1	2
Psicólogo(a)	1	1	2
Educador(a) social	1	1	2
Pedagogo(a),	1	1	1
Terapeuta ocupacional	-	2	2
Agente redutor(a) de danos	1	1	2
Profissional de cuidados estéticos	1	1	2
Bacharel(a) em Direito	1	1	2
Mediador(a) de conflitos em direitos humanos	-	1	1
Intérprete e tradutor(a) de Libras ou outras línguas	-	1	1
Recepcionista	1	1	2
Agente de limpeza	1	3	4
Auxiliar de serviços gerais	1	-	-
Monitor(a) de segurança	-	2	2
Coordenador(a) da unidade	1	1	1
Administrador(a)	-	1	1
Arquiteto(a) e urbanista	1	1	1
Auxiliar de manutenção de edificações	-	1	1
Articulador(a)/mobilizador(a) social	1	1	2

SEÇÃO III - Do funcionamento dos equipamentos Cidadania PopRua

Gestão do espaço

A gestão do espaço dos equipamentos do Programa Cidadania PopRua envolve a definição de procedimentos operacionais que assegurem condições adequadas de funcionamento, organização, salubridade e segurança. Para isso, devem ser observadas diretrizes relacionadas ao horário de funcionamento, limpeza e conservação dos ambientes, preparação e oferta de alimentos, quando houver, e destinação adequada de resíduos sólidos.

Horário de funcionamento

O horário de funcionamento do equipamento deverá ser definido previamente, formalizado e amplamente divulgado ao público, por meio de sinalização visível nas dependências do equipamento e por outros meios de comunicação disponíveis no território.

Caso ocorra eventual descumprimento do horário estabelecido ou daquele pactuado em instrumento legal, o fato deverá ser comunicado ao Ministério dos Direitos Humanos e da Cidadania (MDHC), acompanhado da devida justificativa e da indicação das circunstâncias que ocasionaram a alteração, sem prejuízo da adoção de medidas administrativas cabíveis.

BOX 4 - Do horário de funcionamento do Cidadania POPRua

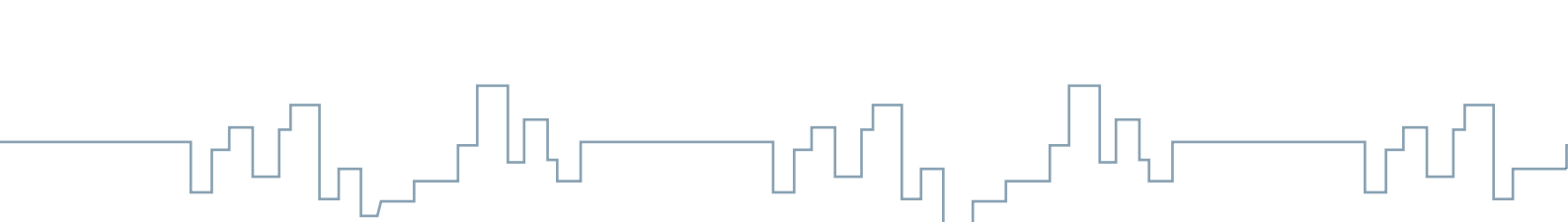
Os equipamentos do programa poderão funcionar em qualquer período, incluindo horários noturnos, finais de semana ou feriados, sendo recomendável que os horários sejam definidos considerando as demandas e especificidades do território, de modo a ampliar o acesso da população em situação de rua aos serviços ofertados.

Limpeza e utilização de produtos saneantes

A limpeza do equipamento constitui atividade essencial para o funcionamento adequado do serviço, devendo garantir condições permanentes de salubridade, conservação dos materiais e manutenção da infraestrutura física. As atividades de limpeza devem ser planejadas, executadas e monitoradas de forma contínua, adotando critérios técnicos que assegurem a manutenção preventiva e corretiva dos ambientes, evitando degradação dos espaços, riscos à integridade das pessoas atendidas e prejuízos ao funcionamento do equipamento.

Para assegurar a adequada execução dessas atividades, recomenda-se que o equipamento conte com, no mínimo, um profissional de limpeza para cada 80 m², garantindo cobertura suficiente para as rotinas diárias e periódicas, inclusive em momentos de maior utilização do espaço. Os procedimentos de limpeza devem considerar as características dos materiais construtivos, revestimentos, mobiliários e equipamentos existentes, priorizando métodos que garantam eficiência, segurança e durabilidade das estruturas físicas. Entre as orientações operacionais básicas para execução das rotinas de limpeza, destacam-se:

- ◆ Realização da limpeza do ambiente menos sujo para o mais sujo;
- ◆ Execução da limpeza de cima para baixo e do fundo para a saída;
- ◆ Utilização de movimentos contínuos e padronizados;
- ◆ Separação de utensílios e panos por tipo de ambiente, prevenindo a contaminação cruzada; e
- ◆ Uso racional de água e produtos de limpeza, contribuindo para a preservação ambiental e conservação das superfícies.



Os procedimentos poderão ser realizados por métodos manuais ou mecanizados, desde que adequados às condições do espaço e ao fluxo de pessoas, vedado o uso de práticas que comprometam a segurança das pessoas atendidas ou causem danos à estrutura do equipamento.

BOX 5 - Do plano de limpeza e conservação

Deverá ser instituído plano de limpeza e conservação, com definição clara de rotinas, periodicidade e responsabilidades. Esse plano deverá assegurar, no mínimo:

- ◆ **Limpeza diária dos ambientes de uso coletivo, sanitários, áreas de circulação, salas de atendimento e convivência e mobiliários de uso frequente;**
- ◆ **Limpeza periódica aprofundada de pisos, paredes, portas, janelas, tetos, mobiliários e áreas externas, conforme cronograma previamente definido; e**
- ◆ **Limpeza imediata sempre que houver situações que comprometam a salubridade ou o uso adequado do espaço.**

O plano de limpeza deverá integrar os instrumentos de gestão do equipamento e poderá ser objeto de avaliação ou fiscalização pelo Ministério dos Direitos Humanos e da Cidadania.

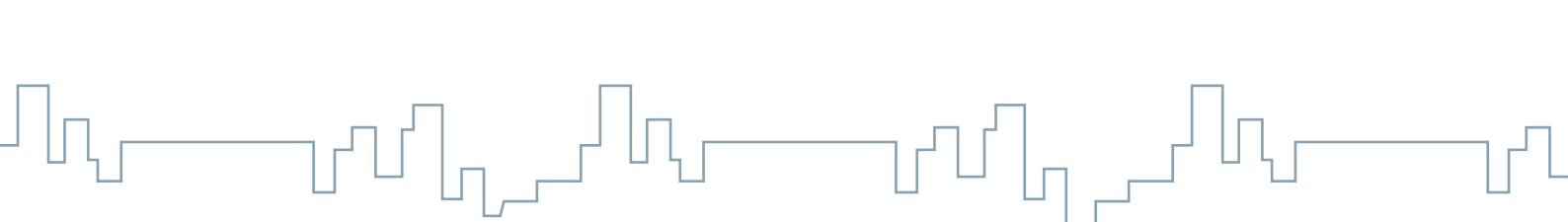
Os produtos saneantes utilizados nas atividades de limpeza deverão estar regularizados junto à Agência Nacional de Vigilância Sanitária, no prazo de validade e armazenados adequadamente. Esses produtos devem ser utilizados conforme orientações do fabricante, respeitando diluições, tempo de ação e condições de aplicação.

O agente executor deverá manter controle mínimo sobre o estoque e validade dos produtos, o estado de conservação dos equipamentos e utensílios de limpeza, a utilização de equipamentos de proteção individual (EPIs) pela equipe e os registros de execução das rotinas previstas no plano de limpeza.

Preparação e servimento de alimentos

Quando o equipamento oferecer alimentação preparada internamente ou adquirida de terceiros, deverão ser observadas normas sanitárias e boas práticas de manipulação de alimentos, garantindo segurança alimentar e qualidade nutricional.

- ▶ As instalações, equipamentos e utensílios de cozinha e refeitório devem atender às normas de higiene, às boas práticas de manipulação de alimentos e às exigências sanitárias vigentes nos âmbitos municipal, estadual, federal ou distrital;
- ▶ A alimentação ofertada deve observar obrigatoriamente as recomendações do Guia Alimentar para a População Brasileira do Ministério da Saúde, garantindo equilíbrio nutricional, segurança alimentar e hábitos alimentares saudáveis;
- ▶ O armazenamento dos alimentos deve assegurar condições adequadas de temperatura, ventilação e higienização, respeitando validade, rotatividade de produtos e separação de alimentos crus e cozidos;
- ▶ A equipe responsável pelo preparo deve manter rigorosa higienização pessoal, incluindo lavagem de mãos, uso de uniformes, toucas, luvas e demais equipamentos de proteção individual, quando necessário;
- ▶ Devem ser observadas medidas de segurança alimentar, prevenindo contaminação cruzada e garantindo a manipulação adequada de alimentos crus, cozidos e prontos para consumo;

- 
- ▶ O planejamento das refeições deve contemplar equilíbrio de macronutrientes e micronutrientes, observando dietas especiais, restrições alimentares, alergias ou necessidades médicas específicas;
 - ▶ Deve ser realizado controle contínuo de temperatura dos alimentos durante preparo, armazenamento e distribuição, assegurando que se mantenham em condições seguras para consumo;
 - ▶ O equipamento deve promover educação alimentar, incentivando hábitos saudáveis e consumo consciente de alimentos entre as pessoas atendidas;
 - ▶ Devem ser mantidos registros de higienização, preparo, controle de estoque, fornecedores e monitoramento de qualidade, garantindo rastreabilidade e controle documental; e
 - ▶ O acesso às refeições deve ser garantido a todas as pessoas atendidas, incluindo pessoas com deficiência, restrições alimentares ou necessidades específicas, com adaptações necessárias, tais como talheres especiais, cortes diferenciados de alimentos e adequações de apresentação, observando os princípios de acessibilidade e inclusão.

BOX 6 - Recomendação de refeições



◆ **Café da manhã:** refeição inicial do dia, de fácil digestão e alto valor nutricional;

◆ **Desjejum ou lanche matinal:** refeição complementar ao café da manhã;

◆ **Almoço e jantar:** refeições principais, equilibradas em macronutrientes e vitaminas; e

◆ **Café da tarde ou lanche vespertino:** refeição intermediária leve e nutritiva, garantindo aporte energético adequado.

Sempre que houver oferta de alimentação, os horários de servimento, o cardápio diário, o número de refeições ofertadas e o nome do nutricionista ou responsável técnico deverão estar afixados em local visível, além de constar no Plano de Gestão Operacional (PGO) do equipamento. Os dados das pessoas atendidas que receberem alimentação deverão ser registrados em sistema próprio, garantindo controle, rastreabilidade e acompanhamento do serviço prestado.

Destinação de resíduos sólidos

Os resíduos produzidos nas atividades dos equipamentos deverão ser separados por tipo e destinados de forma ambientalmente adequada, priorizando a destinação a catadores autônomos ou cooperativas de materiais recicláveis devidamente cadastradas. Essa prática deverá observar as diretrizes estabelecidas na Lei nº 12.305/2010, que institui a Política Nacional de Resíduos Sólidos, bem como o respectivo Plano Nacional de Resíduos Sólidos.

Os resíduos devem ser acondicionados em local apropriado, ventilado e devidamente identificado, destinado ao armazenamento temporário dos recipientes de coleta, respeitando as normas sanitárias e ambientais aplicáveis. A destinação dos resíduos deverá ser comprovada por meio de documentação específica, conforme previsto no Plano de Gestão Operacional do equipamento e na legislação ambiental vigente. Além disso, o equipamento deverá promover ações permanentes de educação ambiental voltadas às pessoas atendidas, aos trabalhadores e aos parceiros institucionais, incentivando a redução da geração de resíduos, a correta separação de materiais e a destinação ambientalmente adequada dos resíduos produzidos.

Instrumentos de atendimento – Plano de Acesso a Direitos

O Plano de Acesso a Direitos (PAD) constitui um dos principais instrumentos de atendimento utilizados nos equipamentos do Programa Cidadania PopRua. Trata-se de um instrumento técnico de acompanhamento individual, elaborado pela equipe multidisciplinar do equipamento, com a finalidade de organizar ações, metas e atividades voltadas ao fortalecimento da autonomia das pessoas atendidas e à ampliação do acesso a direitos e políticas públicas.

O PAD orienta o processo de acompanhamento das pessoas atendidas, permitindo registrar demandas, planejar intervenções e monitorar a evolução dos encaminhamentos realizados no âmbito da rede de proteção social e de garantia de direitos. O modelo do Plano de Acesso a Direitos (PAD) será disponibilizado pelo Ministério dos Direitos Humanos e da Cidadania às instituições executoras responsáveis pela implementação do equipamento.

A elaboração do PAD deve ocorrer de forma interdisciplinar, envolvendo a equipe técnica do equipamento e garantindo a participação ativa da pessoa atendida. O plano deve ser construído de maneira pactuada, assegurando que o indivíduo compreenda, concorde e participe das decisões relacionadas ao seu processo de acompanhamento, respeitando sua autonomia, suas escolhas e suas trajetórias de vida.

BOX 7 - Conteúdos mínimos do PAD

O Plano de Acesso a Direitos deverá contemplar, no mínimo, os seguintes elementos:

Identificação do profissional responsável pelo preenchimento e acompanhamento do plano; e

Identificação das principais necessidades relacionadas ao acesso a direitos e à inclusão social da pessoa atendida.

A análise das necessidades deverá considerar, no mínimo, os seguintes eixos de acesso a direitos:

- ◆ Educação
- ◆ Documentação civil
- ◆ Rede social e de suporte
- ◆ Moradia
- ◆ Trabalho e geração de renda
- ◆ Assistência social
- ◆ Seguridade social
- ◆ Saúde
- ◆ Assistência jurídica
- ◆ Cultura
- ◆ Segurança alimentar

O PAD deverá incluir também:

Registro das ações já realizadas pela equipe técnica para promoção do acesso a direitos;

Planejamento das ações futuras, com definição de prazos e responsáveis pelos encaminhamentos; e

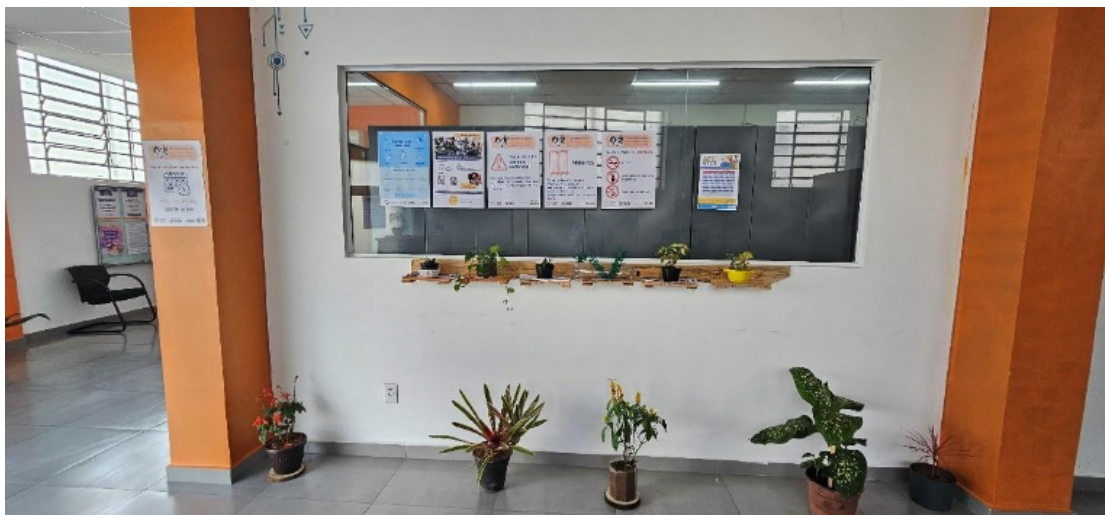
Espaço para observações gerais e registro do acompanhamento, incluindo evolução do caso, resultados obtidos e eventuais dificuldades encontradas no processo de atendimento.

Todas as informações relevantes para o fortalecimento da autonomia da pessoa atendida e para a garantia de acesso a direitos deverão ser devidamente registradas no Plano de Acesso a Direitos, assegurando a continuidade do acompanhamento técnico e a articulação com a rede de serviços públicos e comunitários.

Serviços ofertados no equipamento

Serviço de recepção e orientação

FIGURA 1 - Recepção PAR Unidade Santo Amaro, São Paulo (SP)



Fonte: Instituto Rede Rua, 2025.

O Serviço de recepção e orientação constitui a porta de entrada do equipamento do Programa Cidadania PopRua, sendo responsável por acolher todas as pessoas que acessam o espaço de forma humanizada, respeitosa e orientada pelos princípios da dignidade da pessoa humana, considerando as singularidades e necessidades de cada pessoa atendida. Compete a este serviço realizar o acolhimento inicial, prestar informações sobre os serviços disponíveis no equipamento e orientar as pessoas atendidas quanto às possibilidades de acesso a direitos e aos encaminhamentos possíveis no âmbito do programa e da rede de serviços no território. Entre as principais ações do serviço de recepção e orientação, destacam-se:

- ▶ Acolhimento inicial, calcado no respeito à dignidade humana;
- ▶ Fornecimento de informações a fim de garantir o acesso seguro e organizado aos serviços ofertados pelo Cidadania PopRua;
- ▶ Registro de dados de contato, informações pessoais em sistemas ou prontuários;
- ▶ Apresentação dos serviços disponíveis e seus possíveis encaminhamentos; e
- ▶ Encaminhamento da pessoa atendida, a partir da apresentação dos serviços ofertados pelo equipamento.

Todos os atendimentos e ações realizadas no âmbito do programa deverão ser registrados em sistema próprio de gestão, garantindo organização, controle e rastreabilidade das informações.

Nos casos em que a pessoa atendida não desejar revelar sua identidade, o atendimento deverá ocorrer normalmente, podendo ser utilizado pseudônimo padronizado, conforme procedimentos definidos pelo Ministério dos Direitos Humanos e da Cidadania. Também deverá ser assegurado o uso do nome social, quando solicitado, em conformidade com a legislação vigente.

Situações de desistência do atendimento deverão ser registradas no sistema com o marcador "DESISTÊNCIA", acompanhado da data e do horário do registro. Em caso de interrupção do sistema eletrônico ou falta de energia, o equipamento deverá dispor de formulários físicos de cadastramento, garantindo a continuidade do atendimento e a posterior inserção das informações no sistema informatizado.

A unidade funcional de recepção e orientação deverá dispor de condições mínimas para acolhimento, informação e proteção das pessoas atendidas, incluindo:

- ▶ Oferta de água potável para hidratação;
- ▶ Disponibilização de álcool em gel antisséptico;
- ▶ Acesso direto e facilitado a instalações sanitárias;
- ▶ Procedimentos de direcionamento e acolhimento de animais, em conformidade com os parâmetros estabelecidos nesta Portaria;
- ▶ Disponibilização de preservativos e de materiais informativos sobre saúde sexual e reprodutiva, bem como sobre a prevenção de infecções sexualmente transmissíveis (IST);
- ▶ Afixação de materiais informativos institucionais do programa, conforme modelos disponibilizados pelo Ministério dos Direitos Humanos e da Cidadania;
- ▶ Afixação de materiais informativos sobre o Disque 100, como canal oficial de denúncia de violações de direitos humanos;
- ▶ Fixação de materiais informativos relacionados à redução de riscos sociais e aos cuidados associados ao uso de álcool e outras drogas;
- ▶ Afixação de cartazes informativos sobre pessoas desaparecidas, quando disponibilizados pelos órgãos competentes; e
- ▶ Afixação de informações atualizadas sobre telefones úteis e de emergência.

Após a conclusão dos procedimentos de cadastramento e orientação, a pessoa atendida deverá ser encaminhada ao serviço mais adequado à demanda apresentada, garantindo a continuidade do atendimento no âmbito do equipamento ou da rede de proteção social.

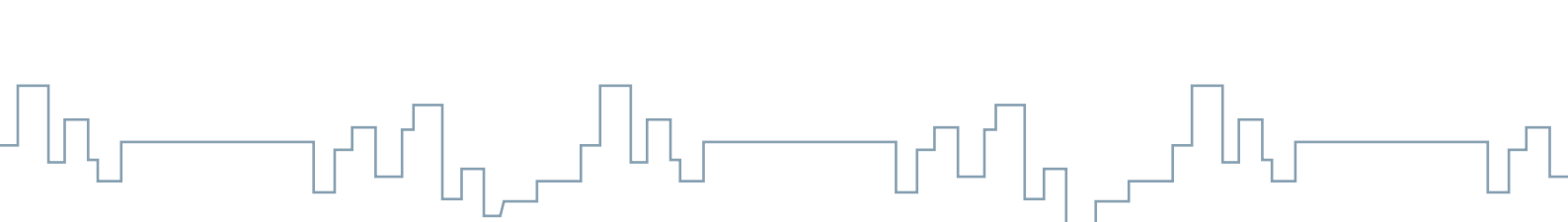
Serviço de guarda de bens e pertences

O Serviço de Guarda de Bens e Pertences tem por finalidade possibilitar que as pessoas atendidas pelo Programa Cidadania PopRua armazenem, de forma segura e organizada, seus objetos pessoais durante o período de utilização do equipamento ou dos serviços ofertados. Para o funcionamento do serviço, o equipamento deverá dispor de infraestrutura adequada para a proteção e organização dos pertences, incluindo espaço físico apropriado, compartimentos individualizados para guarda de objetos pessoais de pequeno e médio porte e sistema de registro dos termos de guarda de pertences, mantidos em arquivo digital obrigatório e, quando aplicável, em arquivo físico.

FIGURA 2 - Espaço de guarda de bens e pertences - PAR Unidade Santo Amaro, São Paulo (SP)



Fonte: Instituto Rede Rua, 2025.



O acesso ao serviço estará condicionado à assinatura do Termo de Guarda de Pertences, documento que estabelece as regras de utilização, guarda e retirada dos bens armazenados. A pessoa atendida poderá acessar seus pertences durante o horário de funcionamento do equipamento, devendo cada movimentação ser registrada no respectivo termo. A retirada definitiva dos bens também deverá ser formalizada mediante registro e assinatura da pessoa atendida. Os termos assinados deverão ser digitalizados e anexados ao prontuário individual.

É vedada a guarda de objetos que comprometam a segurança, a salubridade ou o funcionamento do equipamento. Não será permitido o armazenamento de bens perecíveis, substâncias ilícitas, materiais explosivos, inflamáveis, armas de fogo, substâncias corrosivas, tóxicas ou quaisquer itens proibidos por lei. Na hipótese de identificação de objeto suspeito que represente risco à segurança, o atendimento deverá ser imediatamente interrompido, o local preventivamente isolado e as autoridades competentes acionadas. Nesses casos, é expressamente proibido o manuseio ou remoção do objeto identificado. A abertura involuntária de compartimentos somente poderá ocorrer mediante ordem judicial ou em situação de flagrante delito.

O serviço poderá ser ofertado em duas modalidades:

- ◆ **Modalidade Contínua**, caracterizada pela disponibilização de compartimento individual por período prolongado, enquanto perdurar a demanda e a utilização regular do serviço, com prazo máximo de até três meses; e
- ◆ **Modalidade Eventual**, destinada ao armazenamento temporário ou de curta duração, conforme necessidade pontual da pessoa atendida.

Quando necessário, o equipamento poderá disponibilizar espaço específico para a guarda de carrinhos utilizados para transporte de materiais recicláveis, preferencialmente em área externa delimitada, garantindo condições adequadas de organização, segurança e circulação. Essa área deverá contar com sinalização e procedimentos de controle de uso, sendo vedado o depósito de materiais ou resíduos fora dos carrinhos, de modo a preservar a limpeza, a segurança e o adequado funcionamento do espaço. Nos casos em que não seja possível disponibilizar área apropriada nas dependências do equipamento, poderá ser definida área externa alternativa, localizada a até 500 metros de distância, desde que previamente autorizada pela gestão do serviço e que apresente condições adequadas de organização e controle.

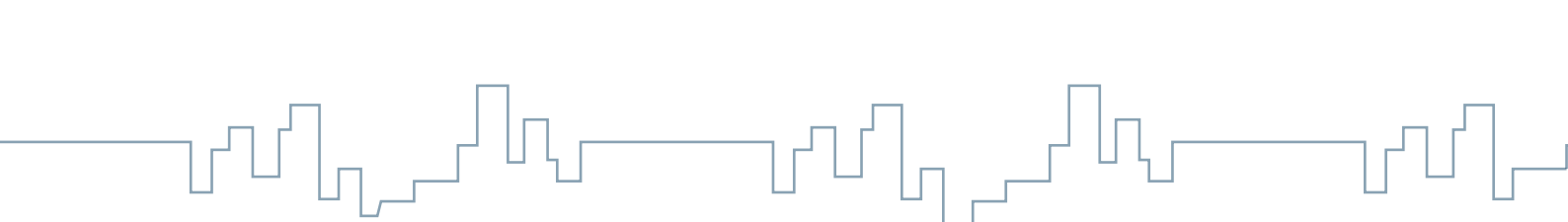
Serviço de atenção à saúde do animal de pessoas em situação de rua

O Serviço de Atenção à Saúde do Animal de pessoas em situação de rua tem por finalidade garantir cuidado temporário e seguro a cães e gatos que acompanham tutores durante o período em que utilizam os serviços do equipamento do Programa Cidadania PopRua. O alojamento dos animais ocorrerá exclusivamente durante o atendimento de seus tutores, sendo vedada qualquer forma de acolhimento prolongado. O serviço é restrito a cães e gatos, não sendo permitida a admissão de outras espécies.

No momento da recepção, o tutor deverá receber orientações sobre vacinação e cuidados veterinários básicos, em articulação com a rede local de saúde animal, bem como informações sobre o cadastro no Sistema Nacional de Identificação e Cadastro Animal (SinPatinhas).

Para utilização do serviço, deverá ser assinado Termo de Responsabilidade pela Permanência do Animal, contendo a identificação do animal e do tutor, as regras de permanência no equipamento e as responsabilidades do tutor quanto à guarda, alimentação, hidratação, vigilância e controle do animal durante todo o período de permanência. As baias destinadas aos animais deverão ser individuais, cobertas, ventiladas e de fácil higienização, garantindo conforto e segurança, conforme diretrizes do Conselho Federal de Medicina Veterinária. Cada espaço deverá contar com recipiente para água potável e local adequado para descanso.

A condução dos animais até as áreas designadas será realizada exclusivamente pelos tutores, que permanecerão responsáveis pela alimentação, hidratação e vigilância do animal. A alimentação e hidratação deverão ser dispensadas pelos tutores com insumos fornecidos pela instituição executante, ficando



à disposição no local os recipientes e pontos de água com boas condições de potabilidade. Nas áreas comuns, é obrigatório o uso de coleira, guia e, quando necessário, focinheira. A circulação de animais nas áreas internas de atendimento e convivência é vedada, exceto nos casos de cães-guia ou de apoio terapêutico, conforme a Lei Brasileira de Inclusão da Pessoa com Deficiência.

Após a saída do animal, o espaço utilizado deverá ser devidamente limpo e higienizado. Na identificação de indícios de maus-tratos, deverão ser adotadas as medidas cabíveis, com comunicação aos órgãos competentes, conforme a legislação vigente.

Serviço de cuidados pessoais

O serviço de cuidados pessoais tem por finalidade assegurar condições básicas de higiene, autocuidado e bem-estar às pessoas atendidas no âmbito do Programa Cidadania PopRua. O serviço deverá disponibilizar acesso a banho, instalações sanitárias em condições adequadas de uso, insumos de higiene pessoal e de saúde bucal, bem como espaços apropriados para a realização de cuidados pessoais. Quando necessário, a equipe poderá prestar apoio às atividades de autocuidado, mediante anuência expressa da pessoa atendida.

É vedado o compartilhamento de lâminas ou instrumentos cortantes, devendo o descarte desses materiais observar as normas sanitárias vigentes. Em situações de ferimentos, sangramentos ou outras ocorrências que possam representar risco à saúde, a equipe deverá prestar orientação imediata e realizar o encaminhamento para atendimento de saúde, quando necessário.

O equipamento deverá promover ações permanentes de educação em saúde e incentivo ao autocuidado, articuladas às atividades de acompanhamento socioassistencial e de saúde.

A estrutura física deverá garantir instalações sanitárias e vestiários segregados por gênero, preferencialmente implantados de forma oposta ou justaposta. Também deverá ser disponibilizado banheiro individual acessível ou de uso universal, destinado às pessoas que assim o desejarem, preferencialmente equipado com fraldário e condições adequadas para atendimento de pessoas ostomizadas.

No âmbito do serviço, deverão ser disponibilizados insumos essenciais de higiene pessoal, incluindo:

TABELA 3 - Da disponibilização de insumos

Insumos	Descrição
Insumos essenciais	Xampu
	Sabonete
	Condicionador
	Papel higiênico
	Toalha de secar para uso individual
Insumos complementares	Absorventes higiênicos
	Escova de dente
	Creme dental
	Pente
	Escova de cabelo

As toalhas deverão ser de uso individual e exclusivo, sendo vedada sua reutilização sem a devida higienização.



Serviço de lavanderia

O Serviço de Lavanderia tem por finalidade assegurar acesso gratuito, humanizado e desburocratizado à higienização de vestuários pessoais, contribuindo para a promoção da autonomia, do autocuidado e da dignidade das pessoas atendidas.

A equipe do equipamento deverá orientar as pessoas atendidas sobre a importância das práticas de lavar, secar e organizar roupas como parte do fortalecimento da dignidade, da identidade e do exercício da cidadania. Nesse sentido, poderão ser promovidas ações educativas voltadas ao autocuidado, à sustentabilidade e ao uso racional de recursos, bem como à integração dessa atividade ao Plano de Acesso a Direitos (PAD).

O espaço destinado à lavanderia deverá garantir condições físicas, sanitárias e operacionais adequadas, incluindo ventilação, iluminação, limpeza e acesso seguro aos equipamentos. A área deverá dispor de máquinas de lavar e secar em quantidade compatível com a demanda, além de armários ou prateleiras para armazenamento de materiais e insumos.

Para a higienização das roupas, deverão ser disponibilizados insumos adequados, como sabão ou detergente para lavagem de roupas, alvejante ou desinfetante para tecidos, quando necessário, e recipientes para separação e transporte das peças. As roupas deverão ser identificadas e separadas, de modo a evitar trocas, extravios ou contaminação cruzada.

Quando necessário, o processo de lavagem poderá ser acompanhado por profissional designado, responsável por orientar o uso correto dos equipamentos e prevenir danos às roupas ou às máquinas. O serviço deverá funcionar em horários previamente definidos, com acesso organizado por ordem de chegada ou distribuição de senhas, garantindo rotatividade e acesso igualitário às pessoas atendidas. As informações sobre o funcionamento do serviço e a quantidade diária de lavagens deverão estar afixadas em local visível.

A lavagem de roupas operacionais do equipamento e de enxovais institucionais deverá ocorrer em rotina própria, separada da higienização das roupas pessoais das pessoas atendidas. A instituição executora deverá manter aviso visível informando que o uso da lavanderia implica ciência das regras de funcionamento e que as pessoas atendidas são responsáveis por acompanhar o processo de lavagem e secagem, podendo ocorrer eventuais danos ao tecido decorrentes do próprio processo de higienização.

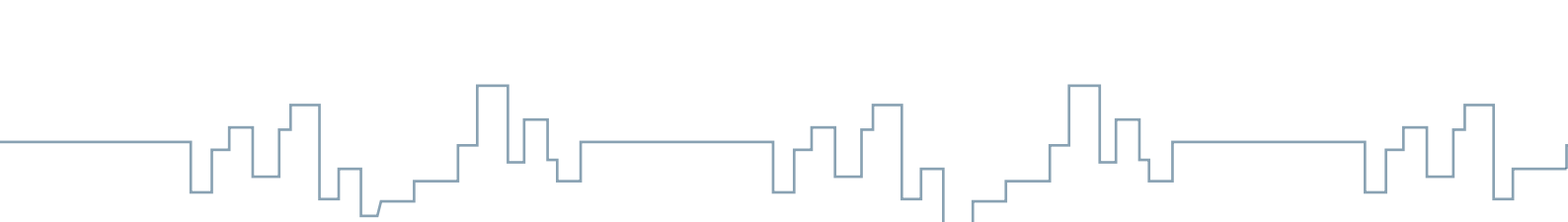
Serviço de atendimento ao combate à violência de gênero

O Serviço de atendimento ao combate à violência de gênero tem por finalidade acolher mulheres cisgênero, mulheres transexuais, travestis, homens trans, pessoas transmasculinas e pessoas não binárias em situação de rua, oferecendo apoio psicossocial e articulação com a rede de serviços para enfrentamento de situações de violência, fortalecimento da autonomia e ampliação do acesso a direitos.

O atendimento deverá ser orientado pelos princípios da escuta qualificada, confidencialidade, respeito às decisões da pessoa atendida e não revitimização, considerando as especificidades e vulnerabilidades vivenciadas por esse público. As ações devem priorizar a construção de vínculo, a segurança e a adesão voluntária às estratégias de cuidado e proteção.

A atuação será realizada por equipe multiprofissional, com formação continuada em direitos humanos, gênero, raça e redução de danos, preferencialmente com atendimento realizado por profissionais mulheres. É assegurado à pessoa atendida o direito de permanecer acompanhada por pessoa de sua escolha durante o atendimento, desde que previamente informado à equipe. Entre as ações desenvolvidas pelo serviço, destacam-se:

- ◆ Encaminhamentos intersetoriais, quando necessário;
- ◆ Atendimento individual ou grupal;

- 
- ◆ Orientação sobre direitos e políticas públicas voltadas a este público;
 - ◆ Atividades voltadas à promoção da autonomia financeira;
 - ◆ Atividades de promoção dos direitos culturais e fortalecimento de vínculos;
 - ◆ Ações de apoio e orientação durante o período gestacional e pós-parto; e
 - ◆ Intermediação e promoção de práticas esportivas, corporais e cuidado com o corpo.

Sempre que possível, o equipamento deverá disponibilizar espaço destinado à permanência temporária de crianças que acompanham as pessoas atendidas, de modo a viabilizar sua participação nos atendimentos e atividades ofertadas.

Serviço de atendimento especializado em acesso a direitos e justiça

O Serviço de atendimento especializado em acesso a direitos e justiça constitui espaço destinado à escuta qualificada, orientação, proteção e articulação com a rede de garantia de direitos, com o objetivo de promover o acesso das pessoas em situação de rua às políticas públicas e ao sistema de justiça. O atendimento deverá ocorrer em ambiente que assegure privacidade, confidencialidade e condições adequadas de acolhimento, dispondo de sala reservada e equipamentos necessários para registro das informações e articulação com a rede de serviços.

O acompanhamento das pessoas atendidas será orientado pelo Plano de Acesso a Direitos (PAD), instrumento utilizado para registrar demandas, estratégias de atendimento, encaminhamentos, responsáveis e evolução dos casos. O serviço será realizado por equipe interdisciplinar, responsável pela análise das demandas, pactuação de encaminhamentos e articulação com a rede de proteção e defesa de direitos, respeitando a autonomia da pessoa atendida. Entre as principais atribuições do serviço destacam-se:

- ◆ Realizar atendimento humanizado, pautado na escuta qualificada, garantindo acolhimento, compreensão das demandas apresentadas e respeito à dignidade, à autonomia e às singularidades das pessoas atendidas;
- ◆ Proceder ao levantamento, à análise e à sistematização das demandas relacionadas a situações de ameaça ou violação de direitos humanos;
- ◆ Articular, de forma intersetorial, a rede de proteção e defesa de direitos para o adequado encaminhamento das demandas, sempre que necessário, assegurando referência, contrarreferência e continuidade do atendimento;
- ◆ Realizar o registro sistemático das situações de violação de direitos humanos, promover o acompanhamento dos encaminhamentos efetuados e assegurar, sempre que possível, a devolutiva qualificada às pessoas atendidas;
- ◆ Fomentar e gerir processos de mediação de conflitos, preventivamente ou a partir de manifestações submetidas à apreciação do serviço, encaminhando a questão à Ouvidoria Geral do Município ou à instância competente, quando couber;
- ◆ Identificar situações de risco iminente ou de grave violação de direitos humanos, adotando providências imediatas de proteção e acionamento da rede competente
- ◆ Produzir informações qualificadas e dados consolidados sobre as demandas atendidas, resguardado o sigilo das informações pessoais, com vistas ao aprimoramento das políticas públicas e ao fortalecimento do controle social; e
- ◆ Orientar as pessoas atendidas quanto aos seus direitos, aos fluxos de acesso aos serviços públicos e aos canais institucionais de denúncia e defesa de direitos.

BOX 8 - Dos núcleos de ações

Núcleo psicossocial: responsável pelo acolhimento, escuta qualificada e acompanhamento de demandas relacionadas à saúde mental, sofrimento psíquico, uso problemático de álcool e outras drogas e questões socioassistenciais, promovendo articulação com a rede de serviços do território.

- ◆ Identificação de necessidades psicossociais e socioassistenciais;
- ◆ Apoio, orientação e acompanhamento no acesso a benefícios, serviços e políticas públicas;
- ◆ Articulação com a rede de políticas públicas do território; e
- ◆ Acolhimento, registro e encaminhamento de relatos de violação de direitos.

Núcleo de acesso à justiça: responsável pela orientação jurídica, pelo registro e encaminhamento de denúncias de violação de direitos e pela articulação com instituições do sistema de justiça, como a Defensoria Pública, o Ministério Público e o Poder Judiciário.

- ◆ Acolhimento, registro e encaminhamento de relatos de violação de direitos;
- ◆ Orientação jurídica e informação sobre direitos e deveres; e
- ◆ Encaminhamento e articulação com a Defensoria Pública, Ministério Público, Poder Judiciário e demais órgãos do Sistema de Garantia de Direitos.

7.1 Defesa de direitos e acesso à justiça

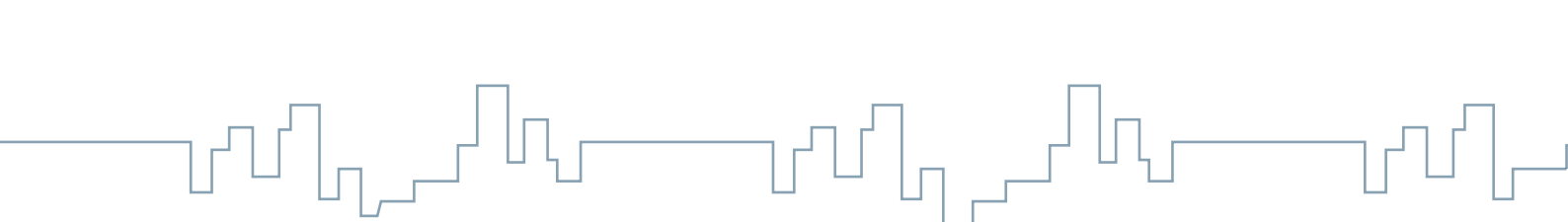
O serviço deverá disponibilizar meios adequados para o recebimento e a formalização de denúncias de violação de direitos humanos relacionadas às pessoas em situação de rua. As manifestações poderão ser realizadas presencialmente, com atendimento por equipe técnica especializada, ou por meio do canal telefônico Disque 100.

Todas as denúncias, reclamações ou manifestações deverão ser registradas em sistema informatizado ou banco de dados próprio, inclusive quando realizadas de forma anônima. O serviço deverá assegurar o sigilo das informações e da identidade do denunciante, quando solicitado, bem como articular com a rede de proteção e defesa de direitos as medidas necessárias à proteção da pessoa denunciante.

As reclamações de natureza administrativa referentes a órgãos públicos ou organizações da sociedade civil que não configurem violação de direitos humanos deverão ser recebidas e encaminhadas à Ouvidoria Geral do Município ou à instância competente. Em nenhuma hipótese o serviço poderá recusar o recebimento de manifestações. Quando a demanda estiver fora de sua competência, a equipe deverá orientar a pessoa atendida ou encaminhar a manifestação ao órgão responsável.

A exigência de comprovação de identidade somente poderá ocorrer quando necessária para acesso a informações pessoais da própria pessoa atendida ou de terceiros, sendo vedada qualquer exigência de justificativa ou motivação para a apresentação da manifestação.

- ▶ As denúncias de violação de direitos humanos realizadas de forma presencial no âmbito do serviço deverão observar os seguintes procedimentos:
- ▶ O atendimento presencial será realizado por equipe técnica especializada, responsável por acolher a denúncia, orientar a pessoa atendida e proceder ao registro das informações necessárias;
- ▶ As denúncias presenciais deverão ser formalizadas, sempre com ciência da pessoa atendida, por meio do Disque 100, como canal oficial de registro;

- 
- ▶ A equipe técnica deverá informar à pessoa atendida, no momento do acolhimento, sobre os fluxos de tratamento da denúncia, os possíveis encaminhamentos institucionais e os prazos estimados para resposta;
 - ▶ Decorrido o prazo de resposta do Disque 100 ou das instâncias acionadas, o serviço deverá realizar o retorno à pessoa denunciante, informando sobre as providências adotadas ou o estágio de apuração da denúncia; e
 - ▶ Quando a denúncia envolver situação de risco iminente ou grave violação de direitos humanos, a equipe técnica deverá adotar providências imediatas de proteção e acionamento da rede competente, sem prejuízo da formalização da denúncia.

7.2 Promoção de direitos e acesso à justiça

O serviço deverá oferecer apoio, orientação e acompanhamento às pessoas em situação de rua, com o objetivo de promover o acesso a direitos, contribuir para a superação de vulnerabilidades e fortalecer a autonomia da pessoa atendida. Entre as principais atribuições do serviço destacam-se:

- ▶ Promover o acesso a direitos por meio de atendimento qualificado e orientação adequada às pessoas atendidas;
- ▶ Identificar demandas e articular a rede de serviços para viabilizar encaminhamentos;
- ▶ Realizar estudos de caso e construir estratégias de acesso a direitos, de forma integrada entre a equipe e, quando necessário, com os serviços da rede;
- ▶ Prestar orientação jurídica e apoiar o acesso aos mecanismos judiciais de defesa de direitos;
- ▶ Acompanhar os encaminhamentos realizados, contribuindo para a efetivação das providências pactuadas; e
- ▶ Promover ações articuladas com as demais políticas setoriais do território, a partir da lógica de complementaridade, de referência e contrarreferência, garantindo um atendimento integral ao indivíduo.

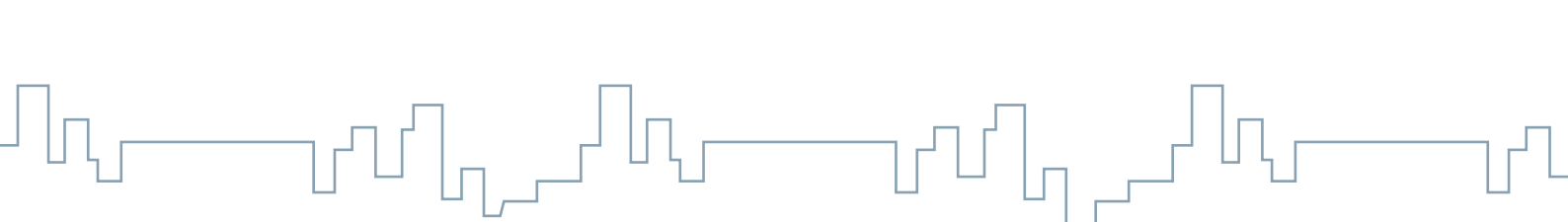
Os encaminhamentos poderão ocorrer internamente no próprio equipamento ou junto à rede externa de serviços, devendo seguir procedimentos formais de referência e contrarreferência, com registro adequado no Plano de Acesso a Direitos (PAD).

A articulação entre profissionais e instituições da rede poderá ocorrer por meio de reuniões de maturação, pactuações interinstitucionais, visitas técnicas e outros instrumentos de coordenação, necessários para o acompanhamento das demandas e para o cumprimento dos objetivos estabelecidos no PAD.

Serviço de articulação social

O Serviço de articulação social é responsável por promover a integração do equipamento com o território, por meio da construção, coordenação e fortalecimento de vínculos entre pessoas, grupos, instituições e políticas públicas. Sua atuação busca assegurar comunicação institucional permanente com os diferentes atores locais, incluindo moradores, comerciantes, serviços públicos, organizações da sociedade civil, movimentos sociais e iniciativas culturais.

O serviço tem como finalidade favorecer a integração territorial do equipamento, prevenir conflitos, ampliar o reconhecimento institucional e construir respostas articuladas às demandas sociais, especialmente aquelas relacionadas à população em situação de rua. Entre as ações prioritárias do serviço, destacam-se:

- 
- ◆ Realizar o mapeamento e a atualização permanente da rede de equipamentos públicos, serviços, iniciativas comunitárias e organizações atuantes no território;
 - ◆ Desenvolver ações de comunicação institucional sobre o equipamento, suas finalidades e formas de acesso, junto aos atores presentes no território; e
 - ◆ Promover a construção, o fortalecimento e a manutenção de redes de atores territoriais, estimulando a cooperação, o diálogo e a corresponsabilização na promoção de direitos e na convivência urbana.

A atuação do serviço deverá ser orientada pelo princípio da intersetorialidade, entendido como a articulação contínua entre políticas setoriais, setores governamentais e sociedade civil, com vistas à construção de respostas integradas às demandas sociais complexas. Nesse sentido, constitui prioridade a articulação com:

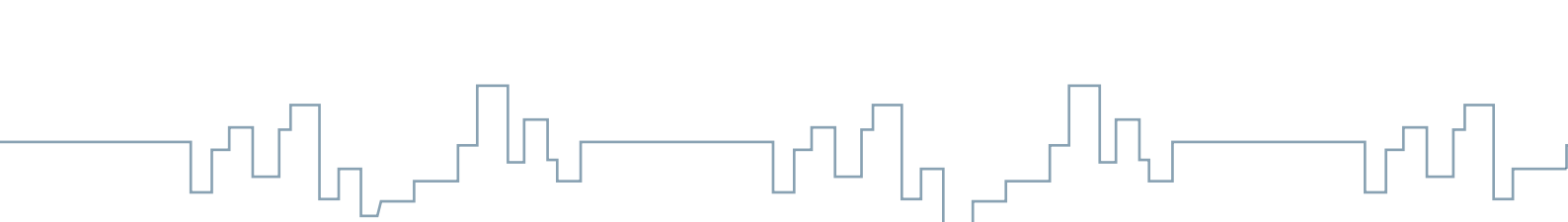
- ▶ Rede de serviços do Sistema Único de Assistência Social (SUAS), como os Centros de Referência Especializados para População em Situação de Rua (Centros POP);
- ▶ Centros de Referência Especializados de Assistência Social (CREAS);
- ▶ Serviços de Acolhimento Institucional para Adultos e Famílias (Acolhimento 24h e Casas de Passagem);
- ▶ equipamentos e serviços do Sistema Único de Saúde (SUS), como a Rede de Atenção Psicossocial (RAPS) e Consultório na Rua;
- ▶ Equipamentos de ensino, como Unidades Escolares, especialmente as que promovem Educação de Jovens e Adultos (EJA), Institutos Federais (IF), Universidades, Cursinhos Populares;
- ▶ Equipamentos culturais e de lazer, como museus, teatros, bibliotecas, centros culturais, parques e e centros esportivos;
- ▶ Equipamentos de geração de renda, incluindo ações de economia solidária, cooperativismo, inclusão produtiva, frentes de trabalho e qualificação profissional; e
- ▶ Serviços de cunho jurídico e de garantia de direitos, como Defensorias Públicas Estaduais e da União (DPU), Ouvidorias de Direitos Humanos e equipamentos para atendimento a pessoas em situação de violência, incluindo Casa da Mulher Brasileira, Centros de Atendimento Integrado para Crianças e Adolescentes Vítimas ou Testemunhas de Violência, Centro Dia de Referência para Pessoa com Deficiência, Programas de Proteção à Testemunhas e outros serviços correlatos.

A articulação com esses serviços deverá contribuir para ampliar o acesso a direitos, fortalecer redes de proteção social e promover a convivência e a corresponsabilidade no território.

Serviço de cadastramento e documentação pessoal

O Serviço de cadastramento e documentação pessoal compreende o conjunto de ações destinadas a garantir o acesso da população em situação de rua à documentação civil e à regularização de registros e cadastros junto a órgãos públicos, condição fundamental para o exercício da cidadania e o acesso às políticas públicas.

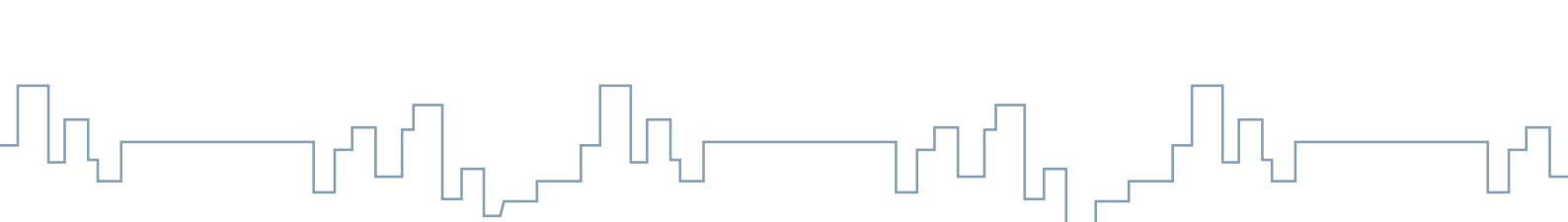
O Ministério dos Direitos Humanos e da Cidadania poderá estabelecer fluxos de articulação e cooperação com instituições responsáveis pela emissão de documentos civis, com o objetivo de integrar ações, compartilhar informações, qualificar o atendimento e ampliar o acesso à documentação pela população em situação de rua. Entre as ações desenvolvidas pelo serviço destacam-se:

- 
- ◆ Mutirões para orientação e emissão de documentação;
 - ◆ Acompanhamento individual da pessoa ao órgão responsável pela emissão do documento;
 - ◆ Digitalização da documentação para guarda;
 - ◆ Apoio no acesso aos sistemas e plataformas públicas de emissão e regularização de documentação; e
 - ◆ Orientação e encaminhamento para realização de cadastros necessários ao acesso a políticas públicas, benefícios e serviços.

BOX 9 - Da obtenção de documentação

O serviço deverá apoiar a obtenção, atualização ou retificação de documentos, abrangendo principalmente:

- I. Documentação civil e/ou militar:** registro Civil de Nascimento (1ª via, Registro Civil tardio, 2ª via e retificações, incluindo para fins de inclusão de paternidade), Carteira de Identidade ou Carteira de Identidade Nacional (CIN), Cadastro de Pessoa Física (CPF), Certidões de casamento ou óbito, Certificado de Alistamento Militar (CAM), Certificado de Dispensa de Incorporação (CDI) ou Certificado de Reservista (CR), e comprovante de endereço;
- II. Documentação trabalhista e previdenciária:** carteira de Trabalho e Previdência Social (CTPS) versão física ou digital, registros junto ao Instituto Nacional do Seguro Social e cadastro de Microempreendedor Individual (MEI);
- III. Documentação eleitoral:** alistamento eleitoral, Título eleitoral e Certidão de quitação eleitoral;
- IV. Documentação de saúde e assistência social:** cartão Nacional de Saúde (CNS), Cadastro Único para Programas Sociais e o Passe Livre intermunicipal e interestadual;
- V. Documentação bancária:** procedimentos de abertura e regularização de conta, atualização cadastral e demais registros financeiros necessários;
- VI. Documentação de mobilidade:** destinada ao acesso a benefícios de transporte e locomoção, incluindo cartões de transporte público, programas de tarifa social, passes gratuitos e cadastros em programas de mobilidade, como o ID Jovem, quando aplicável;
- VIII. Documentação para estrangeiros:** autorização de residência, Registro de Visto, Registro Nacional Migratório (RNM) e Carteira de Registro Nacional Migratório (CRNM) e documentação correlata;
- IX. Documentação para Povos Indígenas:** registro Administrativo de Nascimento Indígena (RANI);
- X. Documentação para pessoas quilombolas:** certidão de Pertencimento à Comunidade Remanescente de Quilombo junto à Fundação Palmares, acesso à certidão de autodefinição de comunidade remanescente de quilombo.
- XI. Documentos para mulheres transexuais, travestis, homens trans, pessoas transmasculinas e não binárias:** orientação e encaminhamento aos órgãos responsáveis para retificação da documentação civil ou inclusão de nome social (Registro Civil de Nascimento, Carteira de Identidade, CPF, Título Eleitoral, Cartão Nacional de Saúde, Carteira de Trabalho e Previdência Social - CTPS); e
- XII. Outros registros:** registros fiscais, judiciais e tributários.



O serviço deverá observar as orientações constantes da Recomendação Conjunta nº 1, de 14 de novembro de 2025, emitida pelo Comitê Intersectorial de Acompanhamento e Monitoramento da Política Nacional para População em Situação de Rua, pelo Conselho Nacional de Direitos Humanos e pela Defensoria Pública da União, especialmente no que se refere à garantia de acesso assistido à plataforma digital Gov.br, de modo a evitar que barreiras tecnológicas impeçam o exercício de direitos pela população em situação de rua.

Serviço de conexão familiar e comunitária

O Serviço de Conexão familiar e Comunitária tem como objetivo promover o restabelecimento, fortalecimento ou ressignificação de vínculos familiares, afetivos e comunitários de pessoas em situação de rua, respeitando sua autonomia, história de vida e vontade. Para fins do serviço, considera-se família o conjunto de vínculos baseados em relações de afeto, independentemente de consanguinidade, caracterizados por cuidado, solidariedade e pertencimento. A atuação inicia-se com o mapeamento de vínculos, realizado pela equipe técnica por meio de escuta qualificada e mediante consentimento livre da pessoa atendida. Esse processo inclui:

- ◆ A identificação de familiares, amigos e demais referências afetivas e comunitárias significativas;
- ◆ O levantamento de vínculos rompidos, interrompidos ou fragilizados, bem como das circunstâncias que motivaram o afastamento;
- ◆ A análise das possibilidades e limites de reaproximação ou reconexão, observada a manifestação de vontade da pessoa atendida; e
- ◆ Levantamento de situações de violência, ruptura protetiva ou risco familiar preexistente.

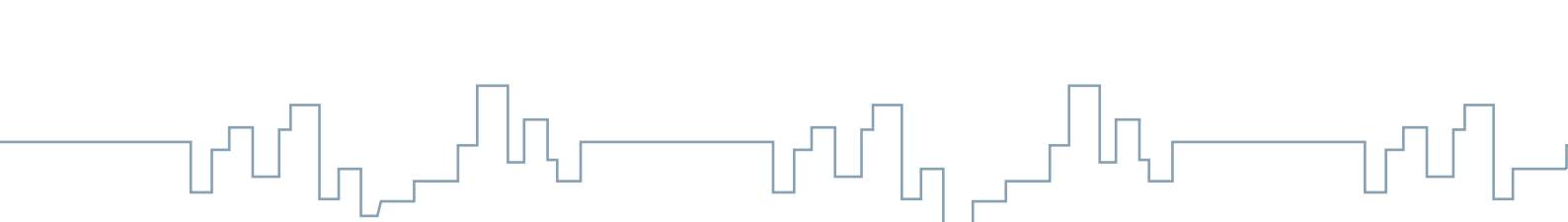
Quando autorizado, a equipe poderá utilizar diferentes meios para localizar e contatar familiares ou referências afetivas, como ligações telefônicas, redes sociais, aplicativos de mensagens, e-mail, correspondências institucionais e articulação com serviços das redes socioassistencial, de saúde, educação, justiça, segurança pública e direitos humanos, além de organizações da sociedade civil e lideranças comunitárias.

Situações que envolvam informações traumáticas ou risco à saúde mental deverão contar com acompanhamento do profissional de psicologia da equipe. As ações de reconexão deverão sempre respeitar o tempo e a decisão da pessoa atendida, sendo vedada qualquer forma de imposição. Quando necessário, poderá ser articulado apoio para deslocamento intermunicipal ou interestadual, visando viabilizar o reencontro familiar ou comunitário de forma segura.

Serviço de reinserção escolar e de profissionalização

O Serviço de Reinserção Escolar e de Profissionalização tem como objetivo orientar e viabilizar o acesso das pessoas em situação de rua à escolarização, à qualificação profissional e à inserção no mundo do trabalho, considerando suas trajetórias individuais e promovendo acompanhamento contínuo. Entre as principais ações do serviço, destacam-se:

- ◆ Elaboração de diagnóstico socioeducacional, com levantamento do histórico escolar, habilidades, interesses e necessidades educacionais e profissionais;
- ◆ Encaminhamento para matrícula, frequência ou reinserção em instituições de ensino, inclusive sem comprovante de residência;
- ◆ Acompanhamento do percurso educacional, com mediação pedagógica quando necessário;
- ◆ Promoção de qualificação e formação profissional, por meio de cursos, oficinas e programas de formação inicial e continuada, em parceria com o Sistema S, Serviço Nacional de Aprendizagem Industrial (SENAI), Serviço Nacional de Aprendizagem do Comércio (SENAC), Serviço Social do Comércio (SESC), Serviço Social da Indústria (SESI), Serviço Nacional de Aprendizagem do Cooperativismo (SESCOOP), Serviço Nacional de Aprendizagem Rural (SENAR), Serviço Nacional de Aprendizagem do Transporte (SENAT), Serviço Social de Transporte (SEST), Serviço Brasileiro de Apoio às Micro e Pequenas Empresas (SEBRAE), o PRONATEC e congêneres; e

- 
- ◆ Apoio à inserção no mundo do trabalho, incluindo orientação para elaboração de currículos, preparação para processos seletivos e mediação com empregadores e iniciativas de geração de renda.

O serviço deverá identificar, em conjunto com a pessoa atendida, suas demandas educacionais e laborais, promovendo o acesso à educação formal e não formal, à qualificação profissional, à geração de renda e à inserção no mundo do trabalho, mediante encaminhamentos, mediações institucionais e acompanhamento continuado. As ações do serviço deverão ser realizadas de forma intersetorial e territorializada, articulando educação, trabalho, assistência social e demais políticas públicas. Para apoiar essas atividades, é desejável que o equipamento disponha de espaço destinado a atividades educacionais e de orientação profissional, como realização de tarefas escolares, oficinas e orientação vocacional.

BOX 10 - Das articulações realizadas pelo serviço

A equipe técnica deverá manter articulação permanente com instituições de ensino e programas de inserção laboral, incluindo:

- I.** Secretarias Municipais e Estaduais de Educação, unidades escolares, Centros de Educação de Jovens e Adultos (EJA), e núcleos de educação inclusiva;
- II.** Instituições de educação profissional e tecnológica, tais como Sistema S, Institutos Federais e escolas técnicas estaduais ou municipais e distritais;
- III.** Instituições de ensino superior, incluindo universidades, centros universitários e faculdades, públicas ou privadas;
- IV.** Espaços de apoio educacional e cultural, tais como bibliotecas públicas, telecentros, centros comunitários, organizações da sociedade civil e demais iniciativas de reforço escolar, inclusão digital e orientação vocacional; e
- V.** Serviços e programas de inserção laboral, incluindo o Sistema Nacional de Emprego (Sine), cooperativas, entidades empresariais e empresas públicas ou privadas.

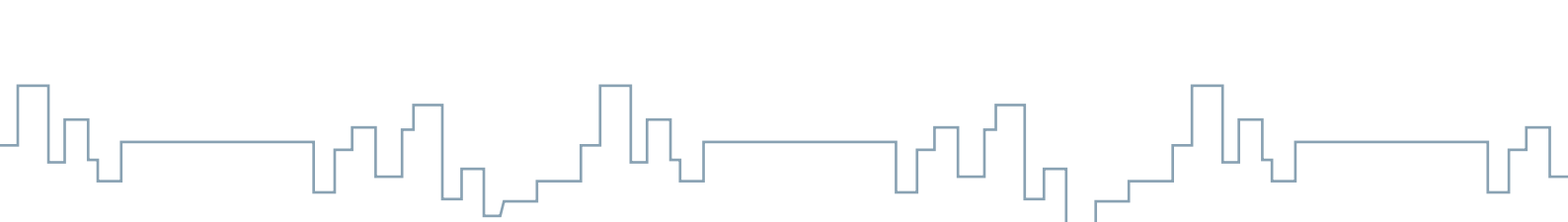
Serviço de inclusão digital

O Serviço de Inclusão Digital tem como finalidade promover o acesso à informação, à capacitação e ao uso seguro de tecnologias digitais pela população em situação de rua, contribuindo para o exercício da cidadania, o acesso a direitos e a inclusão social. Para fins deste serviço, consideram-se as seguintes ações:

- ◆ Acesso digital: disponibilização de terminais, conexão à internet e suporte técnico para utilização;
- ◆ Capacitação digital: realização de oficinas, atividades formativas e orientações sobre o uso de dispositivos e ferramentas digitais; e
- ◆ Mediação e apoio digital: acompanhamento individual ou coletivo para acesso a serviços públicos e plataformas digitais (Gov.br e demais cadastros governamentais ou externos de interesse público).

Nas situações de mediação digital ou apoio para realização de cadastros em plataformas eletrônicas, deverá ser garantido o direito da pessoa atendida ao não fornecimento de seus dados pessoais, conforme previsto no art. 7º, inciso VII, da Lei nº 12.965, de 2014 (Marco Civil da Internet). A pessoa atendida também deverá ser informada, de forma clara, sobre a finalidade do tratamento de seus dados, podendo autorizar ou recusar seu compartilhamento, nos termos da Lei nº 13.709, de 2018, Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD).

Os horários de funcionamento do serviço deverão ser definidos pela instituição executora, divulgados em local visível e informados às pessoas atendidas. O espaço deverá contar com monitoria e equipe



capacitada para apoiar o uso dos equipamentos. Além disso, o serviço deverá desenvolver ações socioeducativas voltadas ao letramento digital, ampliando a autonomia das pessoas atendidas no uso de tecnologias e no acesso a serviços e informações.

Serviço de apoio ao transporte para atividades externas e acompanhamento em serviços públicos

O Serviço de Apoio ao Transporte tem por objetivo viabilizar o deslocamento das pessoas atendidas para atividades externas e para o acesso a serviços públicos, podendo incluir acompanhamento técnico qualificado quando necessário para mediação institucional e garantia de acesso a direitos. O acesso ao serviço ocorrerá mediante avaliação da equipe técnica, preferencialmente com base no Plano de Acesso a Direitos (PAD), podendo ser ofertado também em situações de urgência ou risco.

O acompanhamento técnico será priorizado quando houver agravamento da vulnerabilidade social, risco à integridade da pessoa atendida, necessidade de mediação institucional ou demanda por suporte técnico específico, conforme previsto na Lei nº 15.249 de 2025. O profissional designado deverá acompanhar a pessoa atendida durante o atendimento externo e assegurar seu retorno ao equipamento ou a outro local previamente pactuado. O serviço poderá ser realizado por diferentes modalidades, conforme disponibilidade, incluindo:

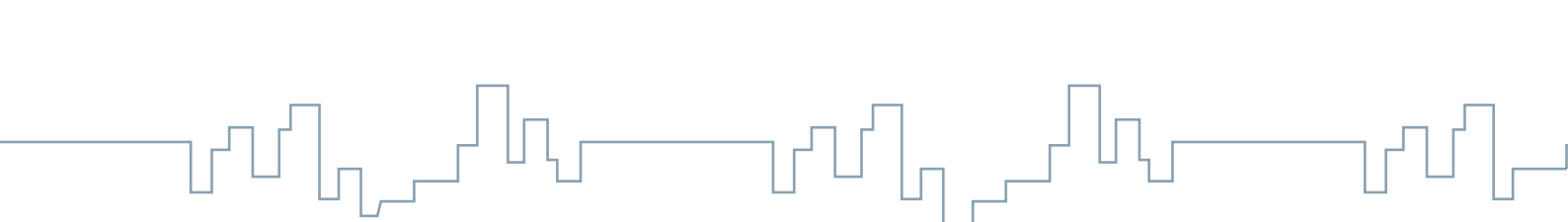
- ◆ Utilização de veículo institucional do equipamento;
- ◆ Aquisição e disponibilização de auxílio-transporte ou cargas em cartões de transporte, nos diversos modais existentes;
- ◆ Custeio direto de tarifas destinadas ao deslocamento das pessoas atendidas e profissionais em acompanhamento;
- ◆ Locação de serviços de transporte a serviço do equipamento; ou
- ◆ Utilização de serviços de transporte individual privado por meio de aplicativos.

Nos casos de acompanhamento continuado, previstos no PAD, a equipe deverá confirmar previamente a data e o horário dos atendimentos e, quando necessário, reorganizar os agendamentos em articulação com o serviço responsável pela articulação social, garantindo a continuidade do acompanhamento. Em cada retorno ao serviço, deverá ser realizada nova acolhida técnica, a fim de verificar a pertinência e viabilidade do deslocamento.

Serviço de apoio técnico e administrativo

O Serviço de apoio técnico e administrativo tem por finalidade garantir o funcionamento regular do equipamento, assegurando as condições administrativas e operacionais necessárias à execução das atividades do Cidadania PopRua. O serviço também é responsável por promover a segurança, funcionalidade e conservação das estruturas físicas, observando critérios de salubridade, acessibilidade, segurança predial e adequação dos ambientes de atendimento e trabalho. São objetivos do Serviço de Apoio Técnico e Administrativo:

- ◆ Garantir a execução qualificada das rotinas administrativas necessárias ao funcionamento do equipamento;
- ◆ Assegurar condições adequadas de acolhimento, higiene, convivência e segurança para profissionais e pessoas atendidas;
- ◆ Promover a conservação das edificações por meio de ações de manutenção preventiva e corretiva;
- ◆ Fortalecer a gestão integrada dos espaços físicos, articulando planejamento arquitetônico, execução técnica e manutenção predial;

- 
- ◆ Realizar o controle de estoque e o acompanhamento da utilização e dispensação de insumos; e
 - ◆ Desenvolver instrumentos de monitoramento e avaliação do serviço, visando à melhoria contínua da gestão administrativa e técnica.

A execução do serviço deverá ser acompanhada por meio de indicadores de desempenho que permitam aferir a eficiência, regularidade e efetividade das atividades desenvolvidas. Entre os principais indicadores de acompanhamento, destacam-se:

- ▶ Quantidade de ações administrativas e técnicas executadas dentro dos prazos planejados e pactuados com o Ministério dos Direitos Humanos e da Cidadania;
- ▶ Redução de problemas estruturais nas edificações por meio da implementação de manutenção preventiva e corretiva.

A verificação desses indicadores deverá considerar relatórios de gestão, planilhas de controle, registros de inspeção predial e instrumentos internos de monitoramento, sem prejuízo de outros mecanismos de avaliação e fiscalização previstos na legislação vigente.

BOX 11 - Da rotina de manutenção predial

A manutenção preventiva das edificações deverá incluir inspeções periódicas que contemplem, no mínimo: :

- I.** Verificar temperatura e umidade mínima de cada ambiente, garantindo conforto e segurança térmica para pessoas atendidas e profissionais;
- II.** Identificar focos de condições de insalubridade, como acúmulo de poeira, mofo, produtos químicos, umidade ou agentes biológicos, e comunicar para correção;
- III.** Verificar o estado das estruturas e elementos construtivos, incluindo paredes, pilares, lajes, cobertura e fachadas, identificando trincas, fissuras, deformações ou outras patologias construtivas;
- IV.** Avaliar o estado dos materiais de construção, tais como concreto, madeira, metal, vidro, pisos e revestimentos, identificando corrosão, desgaste, fissuramentos, umidade, infiltrações ou degradação mecânica e química;
- V.** Inspeccionar instalações elétricas, hidráulicas e de gás, garantindo funcionamento seguro, identificando sobrecargas, vazamentos, curtos-circuitos ou falhas de conexão;
- VI.** Monitorar os sistemas de climatização e ventilação, incluindo condicionadores de ar, exaustores, ventiladores e dutos de ar, verificando eficiência, limpeza, filtros e condições de operação segura;
- VII.** Checar os sistemas de prevenção e combate a incêndio, como extintores, sprinklers, alarmes, detectores de fumaça, saídas de emergência e sinalização, assegurando conformidade com normas de segurança;
- VIII.** Avaliar mobiliário e equipamentos, garantindo conservação, ergonomia, funcionalidade e segurança, promovendo ajustes ou substituições quando necessário; e
- IX.** Garantir ergonomia e acessibilidade, verificando adequação de postos de trabalho, circulação, banheiros, rampas e sinalização tátil ou visual, conforme norma de acessibilidade.

As inspeções realizadas deverão ser registradas em instrumentos próprios, com indicação das irregularidades identificadas e das medidas corretivas necessárias.



O(a) arquiteto(a) e urbanista responsável tem a atribuição de planejar, coordenar e supervisionar a concepção, implantação e adequação dos espaços físicos do equipamento. Compete a esse profissional:

- ◆ Planejar e projetar os espaços físicos em conformidade com diretrizes institucionais, normas técnicas e princípios de acessibilidade e desenho universal;
- ◆ Acompanhar processos de aprovação de projetos arquitetônicos e de instalações prediais junto aos órgãos competentes;
- ◆ Elaborar estudos técnicos, projetos, memoriais descritivos e estimativas orçamentárias relativos às edificações e intervenções necessárias;
- ◆ Estabelecer diretrizes para a manutenção preventiva e corretiva das estruturas físicas, inclusive por meio do Manual de Manutenção do Edifício, integrante do Plano de Gestão Operacional (PGO);
- ◆ Supervisionar ações de manutenção, conservação e revitalização dos espaços físicos;
- ◆ Promover avaliações ergonômicas do ambiente construído e dos postos de trabalho; e
- ◆ Orientar e acompanhar as atividades da equipe operacional de manutenção.

O auxiliar de manutenção de edificações integra a equipe operacional do serviço e atua sob orientação técnica do(a) arquiteto(a) e urbanista responsável. Compete a esse profissional e à equipe operacional:

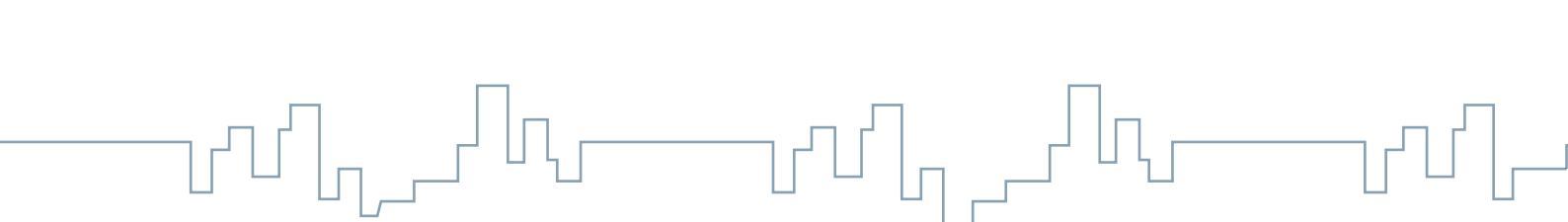
- ◆ Contribuir para a conservação e melhoria contínua das estruturas físicas do equipamento;
- ◆ Realizar inspeções periódicas nas edificações, identificando necessidades de manutenção;
- ◆ Executar serviços básicos de manutenção e pequenos reparos;
- ◆ Observar as diretrizes estabelecidas no Manual de Manutenção do Edifício; e
- ◆ Comunicar ao responsável técnico eventuais irregularidades, riscos estruturais ou condições sanitárias inadequadas identificadas.

Proteção de dado e registros

A operação e o funcionamento dos equipamentos do Programa Cidadania PopRua envolvem a coleta, o registro e o tratamento de informações pessoais das pessoas atendidas, especialmente em atividades relacionadas à orientação, obtenção, atualização e retificação de documentos, bem como em outros procedimentos administrativos e de atendimento.

Todas as ações que envolvam dados pessoais deverão observar rigorosamente as disposições da Lei nº 13.709 de 2018, conhecida como Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD). Nesse sentido, o tratamento de dados deverá ocorrer de forma adequada, segura e transparente, respeitando os princípios da finalidade, necessidade, segurança e confidencialidade, bem como garantindo o consentimento da pessoa atendida sempre que este for exigido pela legislação.

No âmbito do programa, o Ministério dos Direitos Humanos e da Cidadania será responsável pela designação, por meio de ato normativo próprio, dos operadores de dados pessoais envolvidos na execução das atividades do equipamento. Esses operadores deverão realizar o tratamento de dados exclusivamente conforme as orientações e instruções estabelecidas pelo Ministério, na condição de controlador das informações.



Compete ao Ministério dos Direitos Humanos e da Cidadania, na qualidade de controlador dos dados, verificar e assegurar o cumprimento das normas relativas à proteção de dados pessoais, bem como supervisionar o tratamento das informações realizadas no âmbito do programa, garantindo a conformidade com as disposições previstas na Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais.

A adoção dessas medidas tem como objetivo proteger a privacidade e a segurança das pessoas atendidas, assegurando que as informações coletadas no âmbito do atendimento sejam utilizadas exclusivamente para fins institucionais relacionados à promoção de direitos e ao acesso às políticas públicas.

Monitoramento e avaliação

O monitoramento e a avaliação dos equipamentos do Programa Cidadania PopRua constituem instrumentos fundamentais para garantir a qualidade da implementação da política pública, promover o aperfeiçoamento contínuo das ações e fortalecer a articulação intersetorial voltada à garantia de direitos da população em situação de rua. Nesse âmbito, o acompanhamento da implantação, do desenvolvimento e do funcionamento dos equipamentos será realizado pelo CIAMP-Rua local, em articulação com as diretrizes e orientações estabelecidas pelo CIAMP-Rua Nacional.

O CIAMP-Rua Local será recomendado acompanhar, monitorar e avaliar a implementação dos equipamentos do programa em seu território. Entre suas atribuições, cabe ao CIAMP-Rua Local sistematizar, consolidar e catalogar informações relativas à implantação, execução e funcionamento dos equipamentos, promovendo o encaminhamento periódico desses dados ao CIAMP-Rua Nacional. No âmbito nacional, compete ao CIAMP-Rua:

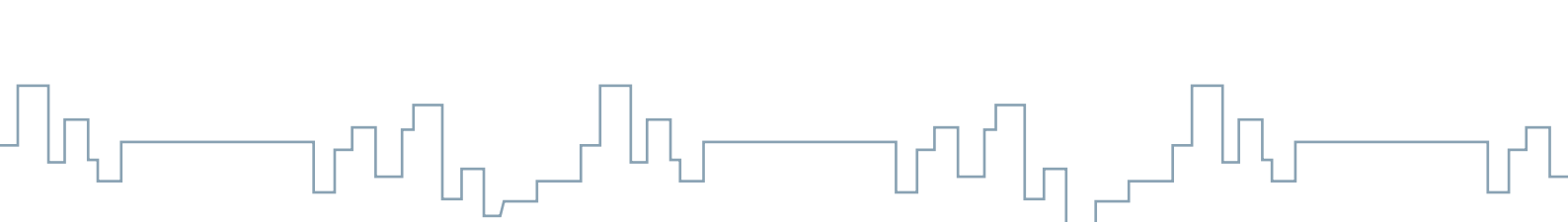
- ◆ Elaborar instrumento padrão de avaliação e monitoramento dos equipamentos do Programa Cidadania PopRua;
- ◆ Encaminhar o instrumento aos CIAMPs-Rua locais para aplicação nos respectivos territórios;
- ◆ Receber, consolidar, sistematizar e analisar as informações encaminhadas pelos CIAMPs-Rua locais no âmbito dos processos de avaliação e monitoramento dos equipamentos;
- ◆ Promover o encaminhamento formal às instâncias superiores competentes das informações consolidadas e sistematizadas no inciso IV, inciso III; e
- ◆ Assegurar o acompanhamento contínuo, a tomada de decisão qualificada e o aperfeiçoamento da política pública.

BOX 12 - Da participação e monitoramento do CIAMP-Rua

As informações produzidas no processo de monitoramento poderão ser submetidas à apreciação do plenário do comitê, subsidiando processos deliberativos, avaliações periódicas e o aprimoramento contínuo da política pública.

Campanhas temáticas

As campanhas temáticas são ações coordenadas pelo Ministério dos Direitos Humanos e da Cidadania voltadas à sensibilização, disseminação de informações e promoção dos direitos da população em situação de rua no âmbito do Programa Cidadania PopRua. As campanhas serão realizadas preferencialmente de forma trimestral e estruturadas a partir de diretrizes institucionais, materiais de comunicação e orientações operacionais encaminhadas pelo MDHC às instituições executoras.



Essas iniciativas poderão ser desenvolvidas em articulação com outros ministérios, órgãos da administração pública federal e entes federativos, visando fortalecer a abordagem intersetorial das políticas públicas. Compete às instituições executoras divulgar as campanhas no território e junto às pessoas atendidas, podendo também promover ações complementares de sensibilização em articulação com a rede local de serviços e parceiros institucionais.



REFERÊNCIAS

ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE NORMAS TÉCNICAS. NBR 15575. **Edificações habitacionais – desempenho**. Rio de Janeiro: ABNT. Acesso em: 12 fev. 2026.

ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE NORMAS TÉCNICAS. NBR 16401. **Instalações de ar-condicionado – sistemas centrais e unitários**. Rio de Janeiro: ABNT. Acesso em: 12 fev. 2026.

ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE NORMAS TÉCNICAS. NBR 5410. **Instalações elétricas de baixa tensão**. Rio de Janeiro: ABNT. Acesso em: 12 fev. 2026.

ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE NORMAS TÉCNICAS. NBR 5626:1988. **Instalação predial de água fria**. Rio de Janeiro: ABNT, 1988. Acesso em: 12 fev. 2026.

ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE NORMAS TÉCNICAS. NBR 9050:2020. **Acessibilidade a edificações, mobiliário, espaços e equipamentos urbanos**. Rio de Janeiro: ABNT, 2020. Acesso em: 12 fev. 2026.

ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE NORMAS TÉCNICAS. NBR 9574. **Execução de impermeabilização**. Rio de Janeiro: ABNT. Acesso em: 12 fev. 2026.

ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE NORMAS TÉCNICAS. NBR 9575. **Impermeabilização – seleção e projeto**. Rio de Janeiro: ABNT. Acesso em: 12 fev. 2026.

BRASIL. **Constituição da República Federativa do Brasil de 1988**. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/constituicao/constituicao.htm. Acesso em: 12 fev. 2026.

BRASIL. Decreto nº 7.037, de 21 de dezembro de 2009. Aprova o Programa Nacional de Direitos Humanos – PNDH-3. 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: 12 fev. 2026.

BRASIL. Decreto nº 7.037, de 21 de dezembro de 2009. Aprova o Programa Nacional de Direitos Humanos – PNDH-3. 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: 12 fev. 2026.

BRASIL. Decreto nº 9.894, de 27 de junho de 2019. Dispõe sobre o CIAMP-Rua. Diário Oficial da União, Brasília, DF, 28 jun. 2019. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2019-2022/2019/decreto/D9894.htm. Acesso em: 12 fev. 2026.

BRASIL. Decreto nº 11.472, de 6 de abril de 2023. **Altera o Decreto nº 9.894/2019**. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2023-2026/2023/decreto/d11472.htm. Acesso em: 12 fev. 2026.

BRASIL. Lei Complementar nº 94, de 19 de fevereiro de 1998. **Autoriza o Poder Executivo a criar a Região Integrada de Desenvolvimento do Distrito Federal e Entorno – RIDE/DF**. Diário Oficial da União, Brasília, DF, 20 fev. 1998. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/lcp/lcp94.htm. Acesso em: 11 mar. 2026.

BRASIL. Lei nº 12.305, de 2 de agosto de 2010. Institui a Política Nacional de Resíduos Sólidos. Diário Oficial da União: seção 1, Brasília, DF, 3 ago. 2010. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2007-2010/2010/lei/l12305.htm. Acesso em: 11 mar. 2026.

BRASIL. Lei nº 12.965, de 23 de abril de 2014. **Estabelece princípios, garantias, direitos e deveres para o uso da Internet no Brasil (Marco Civil da Internet)**. Diário Oficial da União: seção 1, Brasília, DF, 24 abr. 2014. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2011-2014/2014/lei/l12965.htm. Acesso em: 11 mar. 2026.



BRASIL. Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018. Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD). **Dispõe sobre o tratamento de dados pessoais, inclusive nos meios digitais.** Diário Oficial da União: seção 1, Brasília, DF, 15 ago. 2018. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2018/lei/l13709.htm. Acesso em: 11 mar. 2026.

BRASIL. Ministério da Saúde. **Guia alimentar para a população brasileira.** 2. ed. Brasília: Ministério da Saúde, 2014. Disponível em: https://bvsms.saude.gov.br/bvs/publicacoes/guia_alimentar_populacao_brasileira_2ed.pdf. Acesso em: 11 mar. 2026.

BRASIL. Ministério do Desenvolvimento e Assistência Social, Família e Combate à Fome. **Política Nacional de Assistência Social – PNAS.** Disponível em: <https://www.gov.br/mds/pt-br/acao-a-informacao/legislacao>. Acesso em: 12 fev. 2026.

BRASIL. Ministério do Trabalho e Emprego. **NR-01 – Disposições gerais e gerenciamento de riscos ocupacionais.** Brasília: MTE. Disponível em: <https://www.gov.br/trabalho-e-emprego/pt-br/inspecao/seguranca-e-saude-no-trabalho/normas-regulamentadoras/nr-01>. Acesso em: 11 mar. 2026.

BRASIL. Ministério do Trabalho e Emprego. **NR-09 – Avaliação e controle das exposições ocupacionais a agentes físicos, químicos e biológicos.** Brasília: MTE. Disponível em: <https://www.gov.br/trabalho-e-emprego/pt-br/inspecao/seguranca-e-saude-no-trabalho/normas-regulamentadoras/nr-09>. Acesso em: 11 mar. 2026.

BRASIL. Ministério do Trabalho e Emprego. **NR-17 – Ergonomia.** Brasília: MTE. Disponível em: <https://www.gov.br/trabalho-e-emprego/pt-br/inspecao/seguranca-e-saude-no-trabalho/normas-regulamentadoras/nr-17>. Acesso em: 11 mar. 2026.

BRASIL. Ministério do Trabalho e Emprego. **NR-18 – Condições e meio ambiente de trabalho na indústria da construção.** Brasília: MTE. Disponível em: <https://www.gov.br/trabalho-e-emprego/pt-br/inspecao/seguranca-e-saude-no-trabalho/normas-regulamentadoras/nr-18>. Acesso em: 11 mar. 2026.

BRASIL. Ministério do Trabalho e Emprego. **NR-24 – Condições sanitárias e de conforto nos locais de trabalho.** Brasília: MTE. Disponível em: <https://www.gov.br/trabalho-e-emprego/pt-br/inspecao/seguranca-e-saude-no-trabalho/normas-regulamentadoras/nr-24>. Acesso em: 11 mar. 2026.

BRASIL. Ministério dos Direitos Humanos e da Cidadania. **Plano Nacional Ruas Visíveis.** Disponível em: <https://ruasvisiveis.mdh.gov.br>. Acesso em: 12 fev. 2026.

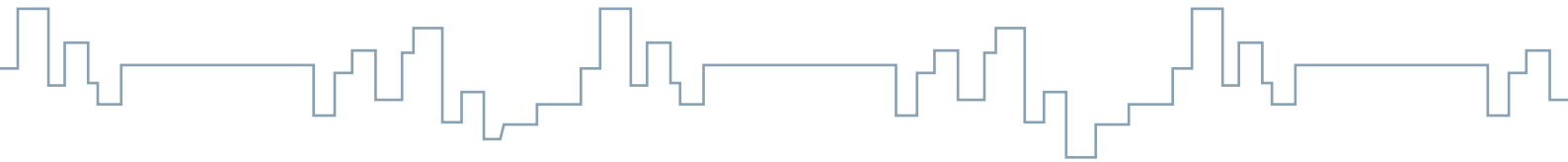
BRASIL. Recomendação Conjunta nº 1, de 14 de novembro de 2025. **Dispõe sobre diretrizes para a promoção e proteção dos direitos da população em situação de rua.** Brasília: [órgãos signatários], 2025.

BRASIL. Supremo Tribunal Federal. Arguição de Descumprimento de Preceito Fundamental (ADPF) nº 976. **Trata da obrigação do poder público de adotar políticas efetivas, contínuas e articuladas para a garantia de direitos da população em situação de rua.** Brasília, DF, 2023. Disponível em: <https://portal.stf.jus.br/processos/detalhe.asp?incidente=6817687>. Acesso em: 12 fev. 2026.

APÊNDICE

Especificações das instalações mínimas

Unidade Funcional: recepção e acolhimento de usuários								
ID da atividade	Ambiente	Dimensionamento por tipo						Instalações mínimas
		Tipo I		Tipo II		Tipo III		
		Quan. (min.)	Dim. (min.)	Quan. (min.)	Dim. (min.)	Quan. (min.)	Dim. (min.)	
1.1	Área de recepção/ acolhimento externa com bebedouro	1	10 m ²	1	10 m ²	1	10 m ²	A área externa deve ter cadeiras para espera, um bebedouro tipo industrial compatível com o tamanho do público e lixeira. A área de bebedouro deve ser aberta ao público. A sinalização, por meio de placas, deve ser clara.
1.2	Sala de recepção interna para registro e triagem	1	2 m ²	1	3 m ²	1	3 m ²	O ambiente deverá possuir mesas e cadeiras para recepcionistas e pessoas atendidas, computadores para registro, papelaria básica e lixeira.
1.3	Arquivo	1	2 m ²	1	2 m ²	1	2 m ²	Armários e prateleiras com chave para guarda de documentação das pessoas atendidas.
1.4	Área de convivência interna	1	14 m ²	1	16 m ²	1	18 m ²	Área dotada de cadeiras e mesas e mesa de jogos.
1.5	Área de convivência externa	1	20 m ²	1	25 m ²	1	30 m ²	Área com vegetação em vasos ou módulos e espaço para convivência (bancos e/ou cadeiras)
1.6	Canil e gatil coberto (área externa)	1	10 m ²	1	13 m ²	1	15 m ²	Área com box modulares de serralheria ou material similar para separação individuais de cães e gatos.
1.7	Estacionamento de carro de recicláveis coberto	1	18 m ²	1	20 m ²	1	22 m ²	Área coberta com delimitação gradeada para parada de carros de recicláveis.
1.8	Cabina ou espaço para o Disque 100 (ONDH)	1	2 m ²	1	2 m ²	1	2 m ²	Área coberta com delimitação gradeada para parada de carros de recicláveis.



Unidade Funcional: atividades ocupacionais e recreativas

ID da atividade	Ambiente	Dimensionamento por tipo						Instalações mínimas
		Tipo I		Tipo II		Tipo III		
		Quan. (min.)	Dim. (min.)	Quan. (min.)	Dim. (min.)	Quan. (min.)	Dim. (min.)	
2.1	Área de corte de cabelo e barba	1	10 m ²	1	10 m ²	1	10 m ²	Área para corte de cabelo com cadeira e armário para guarda de materiais utilizados nos procedimentos. O ambiente deve se adequar às regras de vigilância sanitária.
2.2	Sala multiuso	1	15 m ²	1	15 m ²	1	15 m ²	Espaço destinado a atendimentos terapêuticos e atividades coletivas, como sessões com psicólogos, assistentes sociais e terapeutas ocupacionais. A sala também poderá ser utilizada para oficinas, grupos de apoio e outras ações que atendam às necessidades das pessoas atendidas, promovendo um ambiente acolhedor e flexível para diferentes tipos de atendimento. A sala deverá ser dotada de cadeiras, mesas, prateleiras e armários para guarda de materiais das oficinas.
2.3	Sala de atendimento	1	10 m ²	2	10 m ²	3	10 m ²	Sala destinada a atendimentos diversos de orientação, como consultas com psicólogos, assistentes sociais e Bacharel em Direito.

Unidade Funcional: logística institucional

ID da atividade	Ambiente	Dimensionamento por tipo						Instalações mínimas
		Tipo I		Tipo II		Tipo III		
		Quan. (min.)	Dim. (min.)	Quan. (min.)	Dim. (min.)	Quan. (min.)	Dim. (min.)	
3.1	Depósito de material de limpeza com tanque (DML)	1	2 m ²	1	2 m ²	1	2 m ²	O espaço deve ser equipado com prateleiras ou armários para os itens de limpeza, além de um tanque para a preparação e lavagem de materiais, como panos e utensílios.
3.2	Abrigo de recipientes de resíduos (lixo)	1	6 m ²	1	6 m ²	1	7 m ²	O abrigo de recipientes de resíduos é uma área destinada ao armazenamento temporário de lixeiras e containers utilizados para o descarte de materiais. A área deve ser bem ventilada, com espaço adequado para diferentes tipos de resíduos (orgânicos, recicláveis etc.), e contar com a sinalização adequada para facilitar o descarte adequado.
3.3	Sala de armazenagem de roupa limpa	1	2 m ²	1	3 m ²	1	4,5 m ²	O ambiente deve contar com prateleiras e/ou armários adequados para a organização das roupas, garantindo que o espaço seja limpo e livre de contaminantes.
3.4	Sala de armazenagem de roupa suja	1	2 m ²	1	3 m ²	1	4,5 m ²	A área deve contar com cestos e/ou compartimentos para separação das roupas sujas para lavagem.

Unidade funcional: lavanderia e área de apoio de lavanderia

ID da atividade	Ambiente	Dimensionamento por tipo						Instalações mínimas
		Tipo I		Tipo II		Tipo III		
		Quan. (min.)	Dim. (min.)	Quan. (min.)	Dim. (min.)	Quan. (min.)	Dim. (min.)	
4.1	Estoque de materiais de apoio para a lavanderia	1	3 m ²	1	3 m ²	1	3 m ²	A área deve contar com armários fechados e prateleiras para guarda de materiais para lavagem de roupas.
4.2	Sala para lavagem de roupas	1	8 m ²	1	8 m ²	1	8 m ²	Área deve possuir máquinas de lavar e orientações do modo de usar e segurança do usuário.

Unidade Funcional: administração

ID da atividade	Ambiente	Dimensionamento por tipo						Instalações mínimas
		Tipo I		Tipo II		Tipo III		
		Quan. (min.)	Dim. (min.)	Quan. (min.)	Dim. (min.)	Quan. (min.)	Dim. (min.)	
5.1	Sala administrativa	1	12 m ²	1	12 m ²	1	12 m ²	Área restrita destinada aos funcionários da área administrativa dotada de estação de trabalho, armário e prateleiras.
5.2	Sala de reuniões (exclusivas para administração)	1	15 m ²	1	15 m ²	1	15 m ²	A área deve ser dotada de mesas e cadeiras, projetor ou TV.
5.3	Arquivo	1	2 m ²	1	2 m ²	1	2 m ²	A área deve ser dotada de armários e prateleiras para guarda de materiais.
5.4	Banheiro e vestiário para funcionários	1	2,7m ²	1	2,7m ²	1	2,7m ²	O banheiro deve possuir bacia sanitária, pia individualizada e espelho. Atender à NBR 9050/2020

5.5	Sala da equipe	1	20m ²	1	25m ²	1	30m ²	Sala destinada ao uso da equipe técnica e administrativa, equipada com mesas, cadeiras, computadores e armários, destinada ao planejamento das atividades, registro e organização de informações, realização de reuniões internas e apoio às rotinas de trabalho, asseguradas condições adequadas de conforto ambiental, acessibilidade, organização e sigilo das informações
-----	----------------	---	------------------	---	------------------	---	------------------	---

Unidade Funcional: banheiros

ID da atividade	Ambiente	Dimensionamento por tipo						Instalações mínimas
		Tipo I		Tipo II		Tipo III		
		Quan. (min.)	Dim. (min.)	Quan. (min.)	Dim. (min.)	Quan. (min.)	Dim. (min.)	
6.1	Banheiro feminino	1	7m ²	1	9 m ²	1	12 m ²	O banheiro deve possuir bacia sanitária, pia individualizada e espelho.
6.2	Banheiro masculino	1	7m ²	1	9 m ²	1	12 m ²	O banheiro deve possuir bacia sanitária, pia individualizada e espelho.
6.3	Banheiro acessível (bacia sanitária, pia individualizada, espelho)	1	7m ²	1	7 m ²	1	10 m ²	O banheiro deve possuir bacia sanitária, pia individualizada e espelho. Atender à NBR 9050/2020

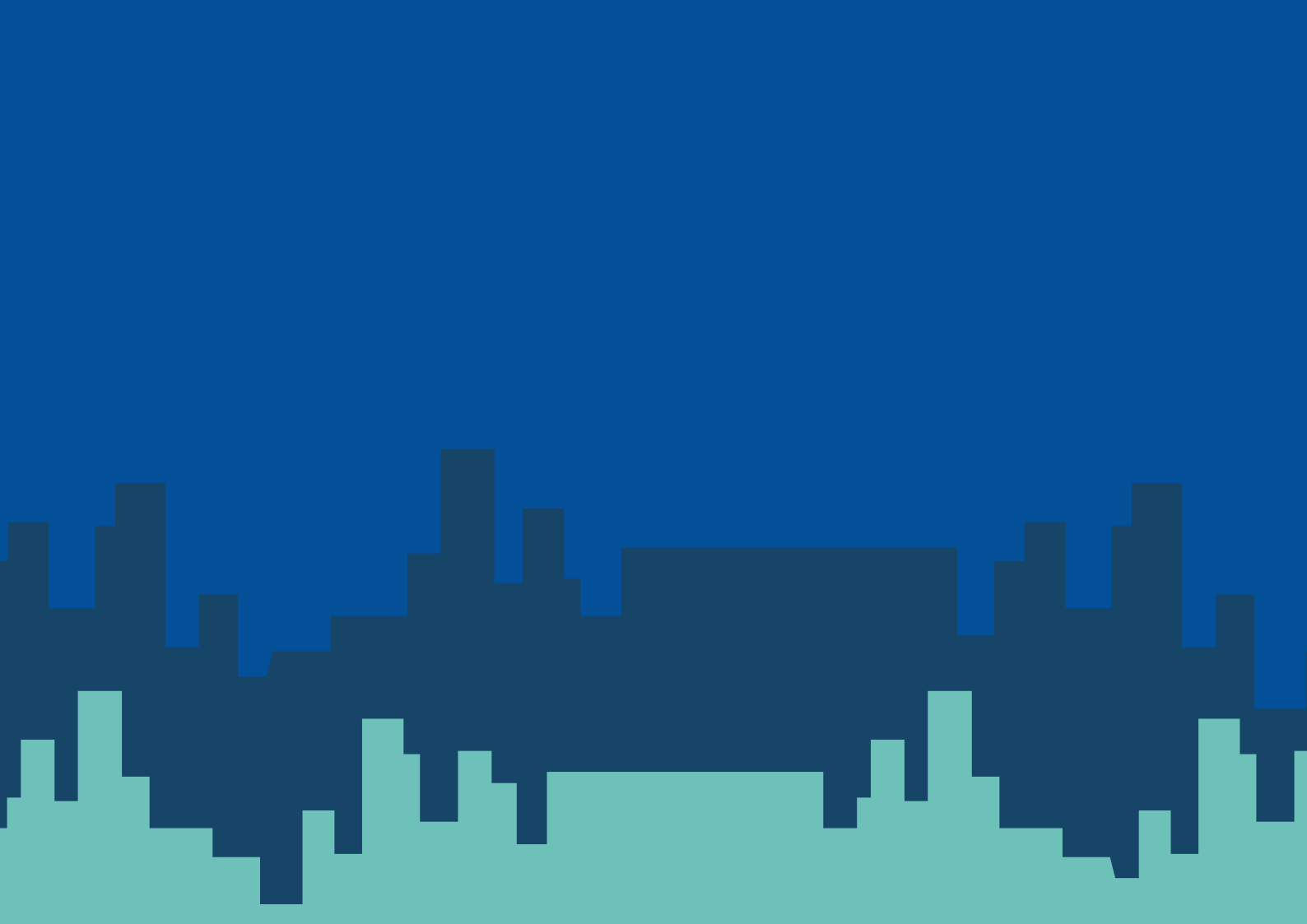
Unidade Funcional: reservatório de água

ID da atividade	Ambiente	Dimensionamento por tipo						Instalações mínimas
		Tipo I		Tipo II		Tipo III		
		Quan. (min.)	Dim.(min.)	Quan. (min.)	Dim. (min.)	Quan. (min.)	Dim. (min.)	
7.1	Reservatório de água	-	Conforme NBR 5626/1988	-	Conforme NBR 5626/1988	-	Conforme NBR 5626/1988	Atender à NBR 5626/1988.

Unidade Funcional: guarda de bens e de pertences (bagageiro)

ID da atividade	Ambiente	Dimensionamento por tipo						Instalações mínimas
		Tipo I		Tipo II		Tipo III		
		Quan. (min.)	Dim. (min.)	Quan. (min.)	Dim. (min.)	Quan. (min.)	Dim. (min.)	
8.1	Sala para guarda de bens e pertences	1	10m ²	1	12m ²	1	15 m ²	A área deve possuir armários para guarda de pertences tais como bolsas, documentos e outros.
8.2	Espaço de trabalho para controle de acesso à sala	1	1 m ²	1	1 m ²	1	1 m ²	O ambiente deve possuir cadeira e mesa para o profissional que realizará o controle e orientação dos usuários.





MANUAL DE OPERAÇÃO

CIDADANIA POPRUA



MINISTÉRIO DA SAÚDE

MINISTÉRIO DA JUSTIÇA E SEGURANÇA PÚBLICA

MINISTÉRIO DOS DIREITOS HUMANOS E DA CIDADANIA

GOVERNO DO **BRASIL**
DO LADO DO POVO BRASILEIRO