Pastoral Nacional do Povo da Rua

TECENDO REDES DE PROTEÇÃO À VIDA

Protocolo de Prevenção e Proteção a Pessoas Vulneráveis

Apresentação

Este documento tem como objetivo subsidiar as lideranças e pessoas acompanhadas pela Pastoral do Povo da Rua, pastoral esta pertencente à Comissão Episcopal para Ação sociotransformadora da CNBB, com orientações gerais e na definição de protocolos específicos para prevenção e proteção em pastorais sociais. A iniciativa visa reforçar a atuação da pastoral na promoção de ambientes seguros e na prevenção de situações de abuso e violência, fortalecendo o compromisso com a dignidade humana. Esse compromisso também está expresso na "Política de Proteção da Infância e Vulneráveis" da CNBB.

O compromisso da Pastoral do Povo da Rua com o cuidado, a defesa da vida, garantia de direitos, a promoção de sua segurança e bem-estar, torna esse documento uma referência para que nenhum dos agentes, colaboradores e voluntários, pratique qualquer ato de violência com esse público que já tem seus direitos violados e se encontra em situação de extrema fragilidade e vulnerabilidade social. Dada a situação limite e subumana em que normalmente vivem essas pessoas, o estabelecimento de relações fraternas com elas é fundamental para a afirmação de sua dignidade e recuperação de sua autoestima.

Da parte dos agentes, colaboradores e voluntários da Pastoral Nacional do Povo da Rua, deve existir o esforço e a capacidade de se aproximar dessa população com empatia, dar atenção às suas histórias, ouvi-las com respeito e criar vínculos com fraternidade. Também devem conhecer e promover os princípios institucionais de

proteção aos vulneráveis. Todos receberão instruções sobre como prevenir abusos, maus-tratos e outras violações. Bem como, serão orientados sobre os procedimentos legais e adequados no tratamento das suspeitas e denúncias de violência sofrida por esse público.

Como vulnerável nesse protocolo, entende-se o público atendido e com o qual a pastoral se relaciona: pessoas em situação de rua (população adulta em sua maioria, crianças e adolescentes).

Objetivo do Protocolo

Definir diretrizes, ações e fluxos para prevenir e proteger pessoas em situação de rua, assegurando seus direitos fundamentais e respeitando todas as dimensões de sua vida.

Objetivos Específicos

- **Garantir a segurança**: proteger as pessoas em situação de rua contra violências físicas, psicológicas, emocionais, sociais, religiosas, culturais e institucionais;
- **Fomentar a reintegração social**: estimular a formação de vínculos sociais e redes de apoio.
- **Estabelecer uma nova relação entre sociedade e meio ambiente:** constituir uma força social firme, capaz de reorganizar e reestruturar a sociedade em sua totalidade, mediante conquista e garantia de direitos econômicos, sociais, políticos, culturais, sexuais e ambientais, garantindo o equilíbrio do ecossistema e o futuro da humanidade;
- **Reduzir estigmas**: combater a discriminação e promover a sensibilização da sociedade sobre as necessidades e direitos das pessoas em situação de rua;
- **Promover dignidade**: garantir condições para que as pessoas em situação de rua vivam com respeito, valorização, autonomia e autoestima;
- **Incentivo ao controle social:** participação em conselhos, comitês e fóruns, colaborando na construção, implementação, efetivação e monitoramento de políticas públicas para a pessoa em situação de rua.

Princípios Orientadores:

- Os princípios básicos da Política de Proteção a Pessoas Vulneráveis da Pastoral do Povo da Rua se baseiam em:
- **Instrumentos que asseguram os direitos da população em situação de rua** como o Decreto 7053/2009; a Resolução 40 do CNDH; a Resolução 425 do CNJ; ADPF 976 - 2023;
- **Princípios e Diretrizes da Pastoral Nacional do Povo da Rua**, consolidados a partir da ação pastoral e das reflexões sobre essa ação, sendo um instrumento de referência no comprometimento da missão e na vivência do evangelho de Jesus. Em suas ações, a Pastoral do Povo da Rua afirma seus princípios éticos, transparência, inviolabilidade e respeito;
- **Reconhecimento das vulnerabilidades específicas das pessoas em situação de rua**, garantindo a promoção de sua dignidade, proteção e reintegração social;
- **Respeito e valorização à heterogeneidade das pessoas em situação de rua**, com diferentes trajetórias, culturas e histórias de vida;
- **Acolhimento respeitoso e escuta atenta**, possibilitando empatia e valorização.

Marco Legal

De acordo com o **Decreto 7053**, considera-se população em situação de rua o grupo populacional heterogêneo que possui em comum a pobreza extrema, os vínculos familiares interrompidos ou fragilizados e a inexistência de moradia convencional regular, e que utiliza os logradouros públicos e as áreas degradadas como espaço de moradia e de sustento, de forma temporária ou permanente, bem como as unidades de acolhimento para pernoite temporário ou como moradia provisória.

São princípios da Política Nacional para a População em Situação de Rua, além da igualdade e equidade:

I - respeito à dignidade da pessoa humana;

II - direito à convivência familiar e comunitária;

III - valorização e respeito à vida e à cidadania;

IV - atendimento humanizado e universalizado; e

V - respeito às condições sociais e diferenças de origem, raça, idade, nacionalidade, gênero, orientação sexual e religiosa, com atenção especial às pessoas com deficiência.

- **Lei nº 8069/1990, Estatuto da Criança e do Adolescente (ECA**) - art. 4º determina que "é dever da família, da sociedade e do estado assegurar à criança e ao adolescente, com absoluta prioridade, o direito à vida, à saúde, à alimentação, à educação, à profissionalização, à cultura, à dignidade, à liberdade e à convivência familiar e comunitária". Art. 5º Estabelece que “nenhuma criança ou adolescente será objeto de negligência, discriminação, exploração, violência, crueldade e opressão. Também observa o art 7º que garante "o direito à vida, à efetivação de políticas sociais públicas que permitam o nascimento e o desenvolvimento sadio e harmonioso, em condições dignas de existência”. Art. 18°: “É dever de todos velar pela dignidade da criança e do adolescente, pondo-os a salvo de qualquer tratamento desumano, violento, aterrorizante, vexatório ou constrangedor”.
- **Lei nº 12.288, Estatuto da Igualdade Racial** - Art. 1° - Esta Lei institui o Estatuto da Igualdade Racial, destinado a garantir à população negra a efetivação da igualdade de oportunidades, a defesa dos direitos étnicos individuais, coletivos e difusos e o combate à discriminação e às demais formas de intolerância étnica. Art. 3° - Além das normas constitucionais relativas aos princípios fundamentais, aos direitos e garantias fundamentais e aos direitos sociais, econômicos e culturais, o Estatuto da Igualdade Racial adota como diretriz político-jurídica a inclusão das vítimas de desigualdade étnico-racial, a valorização da igualdade étnica e o fortalecimento da identidade nacional brasileira.
- **Lei nº 8.842/94, Política Nacional do Idoso (PNI**) - De acordo com seu artigo 2º, o idoso goza de todos os direitos fundamentais inerentes à pessoa humana, sem prejuízo da proteção integral de que trata esta lei, assegurando-lhe, por lei ou por outros meios, todas as oportunidades e facilidades, para preservação de sua saúde física e mental e seu aperfeiçoamento moral, intelectual, espiritual e social, em condições de

liberdade e dignidade.

- **Abordagem da OMS baseada nos direitos humanos.** Adotada pela Organização das Nações Unidas, destina-se a prevenir e responder à exploração e abuso sexual. A OMS garante que os direitos, necessidades, segurança, dignidade e bem-estar dos vulneráveis permanecem no centro das responsabilidades da Organização, seus funcionários e colaboradores, e incorporou todas as ações, processos e esforços, para prevenir e combater a má conduta, principalmente sexual. Os princípios de não causar danos, de confidencialidade, transparência, responsabilização e dever de comunicação, prevenção, não discriminação e aplicação equitativa devem orientar a abordagem para prevenir qualquer ato que cause ainda mais fragilidade na pessoa que está em condição vulnerável.
- **Lei nº 13.709/2018, Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD) -** Art. 1º Esta Lei dispõe sobre o tratamento de dados pessoais, inclusive nos meios digitais, por pessoa natural ou por pessoa jurídica de direito público ou privado, com o objetivo de proteger os direitos fundamentais de liberdade e de privacidade e o livre desenvolvimento da personalidade da pessoa natural.

A Pastoral do Povo da Rua reconhece a centralidade da garantia dos Direitos Humanos para todas as pessoas. E, para reafirmar seu compromisso na defesa da vida dos mais vulneráveis, reconhece a especificidade dos direitos das pessoas em situação de rua como seres que demandam atenção prioritária por parte dos governos, da sociedade, das famílias e da Igreja. Para firmar esse compromisso estabelece essa política interna de proteção como responsabilidade para que todas as pessoas em situação de rua se sintam seguras, invioladas e protegidas pelos agentes da Pastoral do Povo da Rua.

Diagnóstico e Contextualização: População em situação de Rua

Existem hoje no Brasil **345.542 pessoas em situação de rua,** segundo os números do CadÚnico de maio de 2025. O CadÚnico é o principal dispositivo de registro da população em situação de rua e de acesso às políticas públicas sociais no país. No ano de 2024, houve um aumento de aproximadamente 25% dessa população, comparado aos números de dezembro de 2023.

O notável aumento do número de pessoas e famílias chegando às ruas das cidades brasileiras está associado à ausência e/ou insuficiência de políticas públicas estruturantes, principalmente, de moradia, somada ao agravamento da extrema pobreza, à perda e à precarização das condições de trabalho e de vida na última década. Soma-se a isso, as catástrofes ambientais, que atingiram zonas periféricas de grandes cidades e contribuíram de modo expressivo para esse aumento, especialmente, na região Sul do País. Em torno de 70% dessa população é negra, 88% têm entre 18 e 59 anos, 84% é do sexo masculino e a maioria possui escolaridade até o Ensino Fundamental incompleto. Esses dados são de um levantamento realizado pelo Observatório Brasileiro de Políticas Públicas com a População em Situação de Rua/POLOS-UFMG, a partir da consulta ao CECAD (Mês de Referência: maio/2025).

A violência contra as pessoas em situação de rua aumentou, principalmente entre o segundo semestre do ano de 2023 e dezembro de 2024, com base nos dados do Disque 100 - canal de denúncias oferecido pelo Ministério dos Direitos Humanos e da Cidadania. Além da violência nas ruas, também há as que são cometidas em serviços de abrigamento, em estabelecimentos de saúde, em instituições de longa permanência para idosos, hospitais psiquiátricos e equipamentos de saúde mental.

Vamos aqui explicitar os conceitos:

Discriminação: Discriminação é o ato de separar, de afastar, de isolar as pessoas por serem diferentes no seu estilo de vida, padrão social, gênero, raça, crenças políticas, religião, dentre outros.

Violência: uso intencional da força (psicológica ou física) e do poder em ameaças contra alguém que cause prejuízos físicos, psicológicos ou privações.

Abuso sexual: são as formas de relação entre pessoas cuja objetivo seja de satisfação do abusador ou abusadora. O abuso pode acontecer por meio de ameaça física ou verbal ou por manipulação e sedução. Os atos físicos incluem toques nos órgãos genitais (partes intimas das pessoas), tentativas ou efetivações forçadas de atos sexuais.

Maltrato físico: atos que causam dor ou ferimentos em alguém seja intencionalmente ou por não cuidado. Pode envolver agressão, espancamento

ou outras ações que causem sofrimento físico por ferimento ou por negação de algo necessário para sua saúde ou bem-estar.

Negligência: falta de atenção, observação, cuidado e fato de não aportar as situações as instâncias responsáveis para administrar as situações.

Revitimização: é um sofrimento adicional que uma vítima de violência pode experimentar ao buscar uma instituição encarregada de ajuda. Ocorre quando a vítima já traumatizada pela violência sofrida é submetida a procedimentos ou situações que a fazem reviver a violência sofrida.

Análise de riscos

Dados sensíveis sobre as pessoas em situação de rua atendidas devem ser tratados com discrição e privacidade, para que não haja quebra de confidencialidade.

Segundo a Lei 13.709/2019, são considerados dados sensíveis e cujo tratamento deve ser observado, de modo a evitar a discriminação ou risco à privacidade do indivíduo: origem racial ou étnica; opiniões políticas; crenças religiosas ou filosóficas; filiação sindical ou a organizações de cunho religioso, filosófico ou político; dados de saúde; dados relacionados à vida sexual e, por fim, dados biométricos.

É responsabilidade da Pastoral do Povo da Rua fazer o enfrentamento com relação à resistência, preconceito e discriminação por parte da comunidade local ou da sociedade em geral devido ao estigma associado à população em situação de rua. É papel da organização, fazer a mediação entre comunidade e população em situação de rua; promover programas de formações e capacitações que esclareçam quem é essa população, suas características peculiares, seus desafios e como podemos contribuir em seus processos de transformação.

A Pastoral do Povo da Rua respeita os direitos fundamentais das pessoas em situação de rua e incide politicamente para que o direito à dignidade, à saúde, à educação e ao trabalho sejam efetivados. As ações da Pastoral, de forma alguma, podem se caracterizar como violação de direitos desse público.

As pessoas que atuam na assistência à população de rua, sendo da pastoral ou outros grupos de defesa dos direitos humanos, não estão fora da possibilidade de serem abusadores e predadores sexuais e psicológicos. Por isso, a Política de Prevenção e Proteção não é “da porta para fora”, mas são orientações e protocolos para todas as pessoas envolvidas.

A população em situação de rua tem ainda mais chances de sofrerem violações, pois estão expostos a vida e cotidiano nas ruas e mais vulneráveis às violências geradas pela aporofobia e abusos realizados por agentes da segurança pública e outros atores que atuam na assistência na rua.

Vulnerabilidades específicas a cada grupo:

- Homens adultos em situação de rua:

Suas vulnerabilidades: São pessoas sem trabalho, sem renda, com dificuldade em encontrar locais para dormir, não têm onde tomar banho diariamente, alimentação precária; dormem em locais públicos. São fisicamente enfraquecidos e psicologicamente abalados.

Violências a que estão expostas: agressões físicas, agressões verbais; isolamento por ausência de higiene corporal; mal alimentadas e risco de terem seus pertences roubados.

Atividades que a organização realiza: Recebe as pessoas para que tomem banho e se alimentem. Após estarem nutridas são realizadas conversas em grupo para que juntos sejam orientadas e apoiadas nas ações que se definam por realizar. Nos locais de atuação da Pastoral também participam de cursos de capacitação e qualificação profissional; participam de atividades culturais, celebrações festivas e de grupos ou oficinas para obter algum rendimento financeiro. Os casos que precisam de maior cuidado são incluídos na moradia individualizada.

- Mulheres adultas em situação de rua:

Suas vulnerabilidades: pouco alimentadas; não conseguem fazer sua higiene pessoal com privacidade; são propriedade de algum homem que se decide por também cuidar dela; outras vezes são abusadas ou estupradas por vários homens. Além de manifestarem seus corpos cansados, muitas vezes estão em

depressão e com o sistema nervoso abalado. Sem contar as complexidades das mulheres que são mães.

Violências a que estão expostas: agressões físicas e verbais: violência sexual; fome; falta de higiene.

Atividades que realiza a organização: Em alguns lugares no Brasil, mulheres são incluídas na moradia individualizada. Em outros lugares recebem os cuidados para que possam fazer sua higiene pessoal e se alimentar. Quando solicitam acompanhamento psicológico, são encaminhadas para terapeutas voluntários.

- Crianças e adolescentes em situação de rua:

As crianças e os adolescentes ficam totalmente desprotegidos. Vivem em grupos em busca de comida, água e banho. Podem sofrer de desnutrição e estão propensas a ficarem doentes com maior frequência e facilidade.

Violências a que estão expostas: agressões físicas; uso de substância química; abuso sexual.

Atividades que realiza a organização: a Pastoral busca em sua rede de apoio, organizações que trabalham especificamente com crianças e adolescentes em situação de rua, pois esse público não é atendido por nós.

- Pessoas idosas em situação de rua:

São pessoas que foram abandonadas por suas famílias por causa da idade ou por estarem envolvidas com uso de substância química.

Atividades que realiza a organização: a Pastoral busca dialogar com órgãos públicos para que estas pessoas possam ser atendidas através dos equipamentos públicos.

- Migrantes em situação de rua:

Entre migrantes em situação de rua, vemos muitos Cubanos, Venezuelanos, Argentinos, Haitianos e Colombianos. Suas vulnerabilidades estão na alimentação, no atendimento à saúde, na ausência de moradia, ausência de documentação, dificuldade no idioma e em encontrar trabalho na sua área profissional.

Violências a que estão expostos: realizarem trabalhos e não recebem pagamento, não serem entendidos em seu idioma, violências físicas, preconceito pela sua nacionalidade. Muitos estão suscetíveis ao tráfico de pessoas para fins de exploração sexual, trabalho escravo, dentre outros.

- Pessoas LGBTQIAP+:

Esse público e suas diversidades estão submetidos a muitas violências e sinais maiores de agravamento levando até a morte. O Brasil é o país que mais mata pessoas trans no mundo.

A Pastoral busca superar a homofobia e valoriza a dignidade humana em cada pessoa.

Riscos com relação à equipe:

A equipe é composta por pessoas voluntárias que dedicam parte de seu tempo a diferentes atendimentos. O risco está em não darem conta de lidar com os níveis de tensionamento que acontecem durante os atendimentos. Por vezes, as pessoas em situação de rua que estão participando das atividades podem estar tensas, agressivas em seus gestos ou palavras causando na pessoa voluntária que está atendendo, o medo, a impotência e reação imediata de defesa ou tentativa de intimidar para que a situação se acalme.

Atividade desenvolvida para que a situação se resolva: proporcionar tempo e local de cuidados para a equipe através de práticas de lazer, formação e terapias complementares na área da saúde.

Diante do quadro descrito acima, a organização procura manter e tratar os dados sensíveis sobre as pessoas em situação de rua atendidas com discrição e privacidade, para que os vínculos de confiança estabelecidos não se rompam. *Segundo a Lei 13.709/2019, são considerados dados sensíveis e cujo tratamento deve ser observado, de modo a evitar a discriminação ou risco à privacidade do indivíduo: origem racial ou étnica; opiniões políticas; crenças religiosas ou filosóficas; filiação sindical ou a organizações de cunho religioso, filosófico ou político; dados de saúde; dados relacionados à vida sexual e, por fim, dados biométricos*. É responsabilidade da Pastoral do Povo da Rua acolher as pessoas em situação de rua em seus sofrimentos causados pelas violações de direito que

sofrem no cotidiano (violência policial, negação de comida, água, local para higiene pessoal, furtos, abuso sexual), realizar denúncias nos órgãos públicos de proteção à vítimas quando as violações se originam fora da organização. Ao mesmo tempo, quando as práticas de violação partirem de dentro da organização (abuso de autoridade, desrespeito às condições físicas em que a pessoa atendida se encontre, proferimento de palavras abusadoras e manipulação dos órgãos sexuais) fazer a escuta e tomar procedimentos internos.

Também é papel da organização fazer a mediação entre a comunidade local (munícipes, organização comercial, vizinhos, redes de comunicação) e a população em situação de rua, promovendo programas de formações e capacitações que esclareçam quem é essa população, suas características peculiares, seus desafios, como contribuir em seus processos de transformação. E incidir politicamente para que o direito à dignidade, à saúde, à educação e ao trabalho sejam efetivados.

Atenção à **utilização de dados e imagens** das pessoas em situação de vulnerabilidade. Não fazer registros de imagens que exponham a ameaça da dignidade humana, em situações vexatórias ou expostas. Em situações de protagonistas em materiais da pastoral, que seja garantido um documento de autorização da imagem.

Códigos de Conduta

Todos os voluntários, agentes e colaboradores da Pastoral do Povo da rua deverão tratar a todas as pessoas com cortesia, dignidade e respeito, independentemente de gênero, raça, religião, orientação sexual, idade ou deficiência; respeitar opiniões e pontos de vista diferentes; agir com honestidade e integridade.

Qualquer forma de assédio (moral, sexual ou verbal), discriminação ou linguagem ofensiva, ações agressivas ou violentas são inaceitáveis.

Todos que participam da Pastoral do Povo da Rua deverão concordar com este código e se comprometem a segui-lo.

Medidas de Prevenção e Proteção

Como medidas de prevenção, serão realizadas reuniões bimestrais de formação e avaliação grupal com os beneficiários dos serviços oferecidos pela organização, colocadas urnas (caixas lacradas) receptoras de registros de ocorrências individuais; escuta individualizada das pessoas que se sentirem violentadas e/ou abusadas. Além das ações desenvolvidas internamente na organização, esta por sua vez, tem buscado profissionais em sua rede de parcerias externas, apoio de profissionais nas áreas da psicologia, pedagogia e do direito para suporte individual das pessoas em situação de rua que se relacionam com a organização. Estes atuam como mentores individuais e ou assessores individuais e coletivos das pessoas em situação de rua e da equipe. Objetivamos dessa forma, fortalecer as ações e os cuidados para que esta população saia da condição de vítima e seja protagonista de sua própria história.

Da mesma forma, visando suprimir violações, serão realizadas oficinas de treinamentos e capacitação contínuos da equipe, seja de colaboradores, profissionais ou voluntários na área da comunicação não violenta, mediação de conflitos e conhecimento sobre documentos do marco legal da política pública para população de rua para que os sinais de violação sejam mais rapidamente identificados e a ação de prevenção seja ética e segura.

Em casos de suspeita de violência contra vulneráveis, serão adotadas medidas que possibilitem a escuta das pessoas envolvidas na violência e através das técnicas de mediação conjuntamente às referidas situações. Se na escuta a suspeita se confirmar, a pessoa violadora será convidada a participar de formação intensiva dentro ou fora da organização e se considerar importante e necessário, iniciar processo de escuta terapêutica.

Havendo violência comprovada contra vulneráveis, o caso deverá ser levado ao Conselho da Pastoral Nacional do Povo da Rua que, junto com a Coordenação Nacional, garantirão a rápida implementação de proteção e assistência ativa à(s) vítima(s) através de registro de ocorrência judicial junto aos órgãos públicos de competência própria para isso o mais rapidamente possível. Na organização, será realizado o afastamento imediato da pessoa violadora bem como mecanismos de proteção à pessoa violada: inclusão no programa de moradia em cidade distante da violação e do conflito; inclusão em rede parceira de proteção e cuidados das pessoas em situação de rua em outras regiões distantes do local da violação;

inclusão em programas individuais e coletivos de atendimento psicossocial desenvolvidos na política pública e/ou em redes parceiras.

Nos limites do seu poder administrativo, a Pastoral do Povo da Rua pode, portanto, pronunciar-se sobre as medidas disciplinares necessárias, incluindo demissões ou qualquer outra forma de quebra do vínculo contratual e afastamento de voluntários ou agentes não remunerados.

Ao assinar a Política de Proteção a Pessoas Vulneráveis, os agentes e colaboradores da Pastoral do Povo da Rua se comprometem a criar um ambiente seguro e protegido para os vulneráveis, obrigando-se a:

a. Seguir este protocolo para proteger todas as pessoas vulneráveis contra abusos e maus-tratos;

b. Encaminhar imediatamente suspeitas, denúncias e incidentes à coordenação e ao Conselho Nacional da Pastoral do Povo da Rua;

c. Promover um ambiente de segurança que encoraje o protagonismo dos vulneráveis;

d. Escutar e respeitar a opinião das pessoas vulneráveis reconhecendo-as como sujeitos de direitos;

e. Tratar com respeito e dignidade todas as pessoas vulneráveis, sem discriminação de nenhuma forma;

f. Respeitar a dignidade das pessoas vulneráveis, preservando seus dados pessoais, e registros fotográficos individuais;

g. Desenvolver ações transformadoras da realidade violenta em que vive a população em situação de rua visando sua autonomia e protagonismo sem jamais recorrer à violência ou humilhação;

h. Não se envolver em atividades que possam colocar o vulnerável em perigo físico ou psicológico ou em uma situação perturbadora ou embaraçosa;

i. Abster-se de comportamento e linguagem ou conteúdo inadequados e impróprios (profanação, insinuações sexuais, etc.);

j. Encaminhar aos órgãos responsáveis na esfera judiciária os casos de infringência legal que escapam da esfera administrativa da pastoral.

Está proibida a publicação de materiais que reforcem estereótipos negativos ou que estigmatizem a pessoa em situação de rua. Não é permitido a utilização de imagens que explorem a condição de empobrecimento ou injustiça para fins comerciais ou que coloquem a pessoa em situação de rua em situação de vítima. Os dados pessoais de todas as pessoas em situação de rua com quem nos relacionamos deverão ser protegidos, respeitando sua privacidade, dignidade e os princípios da Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD).

Em caso de denúncia, a pessoa violentada deve ser recebida com acolhimento, em lugar com privacidade e com dedicação de tempo. Às vezes, é preciso dar o tempo para que a pessoa manifeste sua raiva, seu sentimento ferido e magoado e, conforme a gravidade do caso, fazer o encaminhamento para o registro da ocorrência tanto em instância interna da instituição quanto nas instâncias externas junto aos órgãos de justiça.

Consideram-se casos resolvíveis nas instâncias internas aqueles que geralmente vêm de alguma situação resultante de cansaço de membros da equipe ou mal entendidos entre as partes, aquelas ofensas possíveis de serem resolvidas com ações mediadoras.

Consideram-se casos a serem resolvidos nas instâncias externas aqueles provenientes de agressões físicas; abuso sexual; violência física; difamação em redes sociais; roubos, estupros.

Monitoramento e Avaliação

Sinais de violências físicas, emocionais e de conduta a serem observados: sendo a população de rua vinda de diferentes violências, geralmente o sinal mais manifestado é a irritação, o nervosismo, a tendência a ser agressiva. Nas mulheres o sinal também pode ser o de submissão, medo e o próprio isolamento, as marcas no corpo. Na população migrante um dos sinais é o distanciamento; não querer muita conversa em grupo; o afastamento.

Todos os agentes, colaboradores e voluntários da Pastoral do Povo da Rua deverão ser informados sobre os mecanismos de prevenção e proteção de vulneráveis através de oficinas de formação e sensibilização, além de orientação sobre esse conteúdo e o formulário a ser preenchido em caso de denúncias, que compõem este documento. Todos deverão responder o termo de boa conduta (modelo ao fim deste protocolo), com o compromisso de promover a segurança do público atendido e aqui referenciado: pessoas em situação de rua.

Este documento deverá ser apresentado a cada um dos agentes, colaborador e/ou voluntário que iniciar sua atuação na Pastoral do Povo da Rua pelo coordenador de sua equipe e 1 vez ao ano, em formação online, pela coordenação nacional. A reunião de apresentação aconteceu em 25 de junho de 2025. Sua divulgação será feita no site da organização (https://pastoraldopovodarua.org.br); através de banners que serão produzidos e colocados nas paredes dos espaços de atendimento, com telefones e endereços de contatos para onde a vítima pode se direcionar e através de cards com endereços e contatos de canais para denúncias. Também estará no site da CEPAST - CNBB (https://cepastcnbb.org.br).

Este documento deverá ser revisado periodicamente para garantir sua relevância e eficácia. Ajustes e avaliações serão feitas a cada nova equipe de coordenação, eleita em assembleia a cada triênio (3 anos). A participação das pessoas em situação de rua será essencial para seu sucesso.

Com relação à escolha dos membros da equipe: inicialmente, essa pessoa não pode ter preconceitos; seja defensora dos direitos humanos; aceite participar das formações oferecidas e/ou organizadas pela instituição. Que suas redes sociais não sejam propagadoras de linguagem repulsiva da população de rua. A busca por conhecê-la se dará através de redes sociais; outras instituições parceiras, seu currículo de formação. Geralmente as pessoas voluntárias são originárias de grupos conhecidos e as equipes das coordenações locais terão o compromisso de buscar referências dessa pessoa antes dela se tornar um membro voluntário ou agente da Pastoral do Povo da Rua.

Canais de Comunicação

As denúncias de casos internos podem ser feitas por qualquer pessoa e encaminhadas ao Conselho da Pastoral Nacional do Povo da Rua através do email: pnpr2023@gmail.com .

A responsável pelo recebimento e encaminhamento das denúncias para devidas providências é Maíra Viana Costa Cabral.

Todas as denúncias serão tratadas com sigilo, garantindo a proteção dos denunciantes e a adoção das medidas cabíveis, conforme previsto nesta Política.

Outras denúncias, de violência e violações de direitos da população em situação de rua deverão ser feitas através de:
Disque 100 - Ministério de Direitos Humanos e Cidadania;
Disque 180 para violência contra mulheres

ddpr@mdh.gov.br - Diretoria de promoção dos direitos da população em situação de rua;
cndh@mdh.gov.br - Conselho Nacional de Direitos Humanos
Buscar Conselho Estadual de Direitos Humanos e Núcleo de Direitos Humanos da Defensoria Pública Estadual e ainda a Ouvidoria da Defensoria Pública.

As equipes terão acesso a um card dos canais de denúncia e o mesmo deverá estar visível nos locais onde a população em situação de rua é atendida.

Passo a passo quando o/a denunciado/a for um integrante da Pastoral do Povo da Rua:

- O Conselho procederá a apuração dos fatos, adotará as medidas cautelares necessárias, encaminhando à autoridade competente, conforme a legislação vigente;
- Indica-se que esse colaborador/a integrante/ voluntário/a/ agente da Pastoral do Povo da Rua seja afastado/a das atividades até que o processo de investigação seja concluído;

- Comprovando-se que as denúncias são verídicas, essa pessoa deverá deixar de fazer parte da Pastoral do Povo da Rua, bem como de participar de suas ações;
- Tomar as medidas necessárias para o desligamento imediato do integrante/colaborador/a/voluntário/a/agente, caso haja o flagrante delito, e encaminhar a denúncia para as autoridades policiais e de proteção de crianças e adolescentes (quando esse for o público afetado);
- Qualquer situação que envolva um religioso/a, ou sacerdote/sacerdotisa, pastor/a presbítero/a, a denúncia deverá ser comunicada e encaminhada aos/as responsáveis superiores/as hierárquicos/as, tais como provinciais, bispos, congregação de pastores, dentre outros/as.

Elaboração do Protocolo:

Maíra Viana Costa Cabral (11) 97308-2603
Elton Bozzeto (51) 9666-5592
Ivone Maria Perassa (48) 9123-1929
Pe. Marcos Augusto Brito Mendes (85) 9794-0270
Tania Maria Ramos Costa do Nascimento (21) 99572-5339
Alessandra Miranda (Comissão Episcopal para ação Sociotransformadora e Comissão Epsicopal Especial para o enfrentamento do Tráfico Humano da CNBB)

Colaboração do Conselho:

Evania Cunha
Flávio Andrade
Jean Jefferson
Helena Gomes
Maria Betânia Cavalcanti
Felipe Marcelino
Waldilene Xavier

Última edição e revisão: 25 de agosto de 2025.

Anexos:

Termo de Boa Conduta

Eu (nome completo), portador(a) do documento (CPF), declaro, para os devidos fins que tenho conhecimento do Protocolo de Proteção de vulneráveis, da Pastoral Nacional do Povo da Rua e me comprometo a atuar com ética e responsabilidade, respeitando todas as medidas de prevenção e proteção desse protocolo, visando a segurança e bem estar das pessoas em situação de rua.

Data, local e assinatura.

Formulário de Orientação para Relato de Suspeitas ou Denúncias

1. Dados do Denunciante (Opcional)

• Nome:
• Telefone:
• E-mail:

2. Informações sobre a Suspeita ou Denúncia

• Data e horário do ocorrido:
• Local do ocorrido:
• Pessoas envolvidas:
• Descrição detalhada do fato:

(Relate detalhadamente o ocorrido, mencionando data(s), local, envolvidos e outras informações relevantes.)

3. Evidências e Provas (se houver)

(Anexe documentos, fotos, vídeos ou outra evidência que possa contribuir para a apuração do fato.)

4. Testemunhas (se houver)

• Nome(s):
• Contato(s):

5. Outras informações relevantes (se houver)

Pastoral
povo da rua