

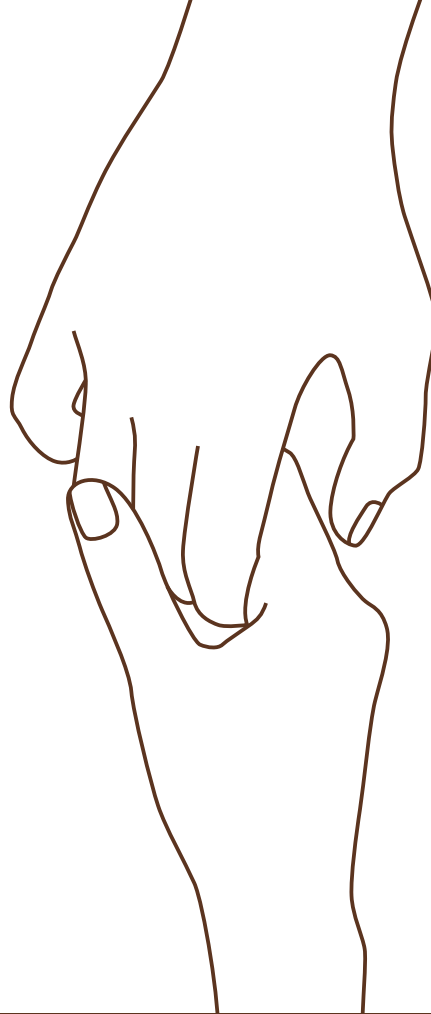
Manual de atendimento a
PESSOAS
em situação de rua



Apresentação

A Justiça do Trabalho deve estar sempre pronta para atender todo cidadão e cidadã, independentemente de sua condição financeira.

Ao receber em suas unidades alguma pessoa em situação de rua, quem atua com o público deve adotar certos procedimentos a fim de garantir um atendimento humanizado em nosso tribunal.



Quem deve prestar o atendimento

Agente da polícia judicial ou pessoa designada.



Procure ter à mão

- ✓ Um caderno, físico ou digital, para registrar o atendimento e dados básicos, caso seja possível sua obtenção.
- ✓ Os contatos dos Centros de Referência Especializados em Assistência Social (CREAS), dos Centros de Atenção Psicossocial (CAPS) e dos Conselhos Tutelares existentes na localidade ou região mais próxima.



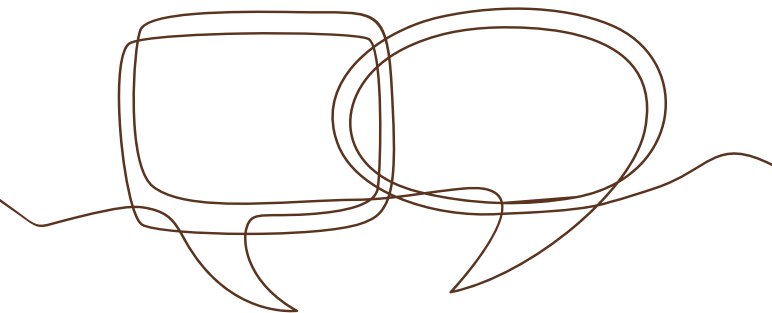
Durante o atendimento

- ✓ Na abordagem inicial, procure perguntar à pessoa como prefere ser chamada.
- ✓ Priorize esse atendimento, em razão da dificuldade natural da pessoa em suportar longo período de espera.
- ✓ Não exija padrão de higiene pessoal, nem de vestimenta.

Releve a ausência de documentos pessoais. Isso não pode ser um pretexto para o pronto-atendimento.

Durante o atendimento

- ✓ Se estiver acompanhada de um animal de estimação, providencie um local para sua guarda durante a permanência na unidade. O mesmo se aplica a objetos de volume grande, como colchão, papelão e carrinho de supermercado.
- ✓ Se a pessoa solicitar ajuda para contatar o CREA, órgão municipal responsável pelas “casas de apoio”, auxiliá-la através do cadastro existente.
- ✓ Crianças e adolescentes também devem ser atendidos, mesmo se desacompanhados de responsável.
- ✓ Nesses casos, havendo concordância, encaminhar ao Conselho Tutelar constante do cadastro.



- ✓ Cuide para não reforçar, por meio da linguagem, estigmas e preconceitos relativos à população em situação de rua.
- ✓ Não permita que a pessoa atendida seja exposta a filmagem ou fotos enquanto estiver na unidade, sem que haja sua clara autorização.
- ✓ Respeite a autonomia da pessoa atendida e as decisões que envolvam sua vida

Encaminhamento

Acompanhe a pessoa até a secretaria da vara.

Se estiver na sede do tribunal, leve-a até a Ouvidoria.





TRT-12ª REGIÃO
Santa Catarina