



PODER JUDICIÁRIO  
JUSTIÇA DO TRABALHO  
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 2ª REGIÃO

**PROTOCOLO DE ATENDIMENTO HUMANIZADO, PRIORITÁRIO E  
DESBUROCRATIZADO À POPULAÇÃO EM SITUAÇÃO DE RUA NO ÂMBITO DO TRT  
DA 2ª REGIÃO**

**1. FINALIDADE**

Estabelecer diretrizes, garantias e fluxos de atendimento humanizado, prioritário e desburocratizado à população em situação de rua no âmbito do Tribunal Regional do Trabalho da 2ª Região - TRT-2, assegurando o acesso às dependências institucionais, aos serviços judiciários e ao exercício de direitos fundamentais.

**2. ABRANGÊNCIA**

O presente protocolo aplica-se à Segurança Institucional, Centro Integrado de Apoio Operacional, Balcão de Informações, Balcões das Varas do Trabalho, unidades judiciárias e administrativas e demais setores envolvidos no atendimento direto ou indireto ao público.

**3. OBJETIVOS ESPECÍFICOS**

- I – Garantir acesso físico às dependências do Tribunal;
- II – Assegurar acesso aos serviços judiciais independentemente de barreiras administrativas;
- III – Promover atendimento humanizado e multidisciplinar;
- IV – Estabelecer fluxos intersetoriais de encaminhamento;
- V – Preservar a dignidade, integridade e segurança da pessoa atendida;
- VI - Priorizar o atendimento, a realização de audiências e a tramitação processual.

**4. GARANTIAS DE ACESSO (VEDAÇÃO DE BARREIRAS)**



PODER JUDICIÁRIO  
JUSTIÇA DO TRABALHO  
**TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 2ª REGIÃO**

O atendimento à população em situação de rua não poderá ser condicionado a:

I – Prévio agendamento;

II – Pagamento de despesas processuais ou taxas judiciárias para acesso inicial;

III – Exigência de vestimenta específica ou condições de higiene pessoal;

IV – Apresentação de identificação civil ou documentos que impeçam o acesso inicial à justiça;

V – Comprovante de residência;

VI – No caso de crianças ou adolescentes, acompanhamento obrigatório por responsável para ingresso e acolhimento inicial.

## **5. PRINCÍPIOS NORTEADORES**

I – Dignidade da pessoa humana;

II – Acesso à justiça;

III – Não discriminação;

IV – Escuta qualificada;

V – Proteção integral da criança e do adolescente;

VI – Intersetorialidade e atuação em rede;

VII – Razoabilidade institucional e observância dos limites de atuação do Poder Judiciário.

## **6. FLUXO INTEGRADO DE ATENDIMENTO**

### **6.1 Acesso e abordagem inicial (Segurança Institucional)**

A Segurança Institucional deverá:



PODER JUDICIÁRIO  
JUSTIÇA DO TRABALHO  
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 2ª REGIÃO

a) Permitir o ingresso nas dependências, observadas as normas de segurança;

**a1) Controle de Acesso:**

Toda pessoa que acessar as unidades do TRT-2 deverá ser submetida ao procedimento padrão de controle de acesso nos portais detectores de metais e Raio-x, independentemente de sua condição social ou da posse de documentos de identificação, o qual será realizado pela equipe de segurança - agentes da Polícia Judicial e terceirizados(as), de forma isonômica, respeitosa e nos termos das normas vigentes.

**a2) Vestimentas e condições de higiene pessoal:**

As vestimentas e as condições de higiene pessoal da pessoa em situação de rua não poderão constituir impedimento ao acesso às unidades, desde que tenha sido devidamente submetida aos procedimentos de segurança de acesso normatizados.

**a3) Acolhimento e encaminhamento ao setor competente:**

Concluído o protocolo de controle de acesso, a pessoa em situação de rua deverá ser acolhida e orientada pela equipe de segurança, caso exista dúvidas sobre o local para onde pretende se dirigir na unidade. Em caso de outras dúvidas eventuais e específicas, a vigilância terceirizada deverá, nas unidades em que há a presença de agente de Polícia Judicial, acioná-lo(la) para propiciar o devido acolhimento.

**a4) Comunicação prévia ao setor de atendimento:**

A Seção de Polícia Judicial ou outro setor responsável pela segurança da unidade deverá comunicar previamente à unidade de atendimento sobre a condição específica do(a) cidadão(ã)/jurisdicionado(a) a ser atendido(a), possibilitando a adoção de providências necessárias para um atendimento adequado, humanizado e compatível com as diretrizes institucionais.

**b) Realizar abordagem respeitosa e não estigmatizante:**



PODER JUDICIÁRIO  
JUSTIÇA DO TRABALHO  
**TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 2ª REGIÃO**

b1) Na comunicação com a pessoa em situação de rua no momento do acesso às unidades não deverá ser utilizada linguagem que reforce preconceitos e visões higienistas em relação à população em situação de rua;

b2) Visar o atendimento desburocratizado e prioritário, identificando as demandas imediatas para encaminhamento ao Balcão de Informações ou unidade competente;

b3) Orientar quanto à guarda provisória de pertences, quando necessário.

## **6.2 Identificação de necessidades e encaminhamentos externos**

a) Deverá ser assegurado acolhimento humanizado promovido por equipe multidisciplinar com identificação das necessidades sociais e de saúde, e, conforme o livre e orientado interesse do(a) acolhido(a), articulação e encaminhamento às instituições competentes.

a1) O fluxo de atuação para atendimento à população em situação de rua observará, preferencialmente, a atuação da Defensoria Pública; Ministério Público; Ordem dos Advogados do Brasil, Centros de Defesa, rede de proteção social e outros parceiros;

a2) A rede de atuação articulada com órgãos de expedição de documentos civis poderá ser acionada, a fim de que, de forma célere e desburocratizada, seja expedida documentação necessária para o exercício dos direitos das pessoas em situação de rua.

## **7. MEDIDAS DE APOIO AO ACESSO**

I – Disponibilização de equipamentos de proteção pessoal e sanitária quando possível;

II - Considerar a heterogeneidade da população em situação de rua, notadamente quanto ao nível de escolaridade, naturalidade, nacionalidade, identidade de gênero, características culturais, étnicas, raciais, geracionais e religiosas, com atenção aos aspectos interseccionais no atendimento a essa população, especialmente mulheres, população LGBTQIA+, crianças e adolescentes, pessoas idosas, pessoas convalescentes, população negra, pessoas egressas do sistema prisional, migrantes, povos indígenas e outras populações tradicionais, pessoas com deficiência, com especial atenção às pessoas em sofrimento mental, incluindo aquelas que fazem uso abusivo de álcool e outras drogas, exigindo tratamento equitativo e políticas afirmativas, para assegurar o gozo ou exercício



PODER JUDICIÁRIO  
JUSTIÇA DO TRABALHO  
**TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 2ª REGIÃO**

dos direitos, nos termos do art. 5º da Convenção Interamericana contra Toda Forma de Discriminação e Intolerância;

III - Sempre que necessário, deverão ser disponibilizados equipamentos de mobilidade e recursos de apoio às pessoas com deficiência física, a fim de facilitar o acesso às dependências institucionais e a adequada prestação do atendimento;

IV - Deverão ser adotadas, quando cabíveis, outras formas de assistência destinadas a assegurar o acesso adequado às dependências institucionais, garantindo atendimento prioritário, digno e desburocratizado;

IV – Tratamento prioritário e adequado à pessoa em situação de rua acompanhada de criança;

V – Observância da proteção integral da criança e do adolescente;

VI – Orientação e apoio para acesso a serviços públicos correlatos.

## **8. GUARDA PROVISÓRIA DE PERTENCES E ANIMAIS**

8.1 Deverá ser regulamentado e, quando possível, disponibilizado local para acondicionamento provisório de pertences de grande volume, com controle simplificado de guarda;

8.2 O espaço, onde houver disponibilidade, observará requisitos mínimos de segurança e organização;

8.3 Deverá ser prevista solução institucional para guarda temporária de animais de estimação, mediante local específico e orientações ao(à) usuário(a);

8.4 A implementação do espaço de guarda provisória constitui medida prioritária para efetivação do presente protocolo.

## **9. CONDUTAS VEDADAS**

I – Recusa de atendimento em razão da condição de rua;



PODER JUDICIÁRIO  
JUSTIÇA DO TRABALHO  
**TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 2ª REGIÃO**

II – Tratamento vexatório ou discriminatório;

III – Imposição de exigências não previstas neste protocolo;

IV – Transferência indevida de responsabilidade sem orientação adequada.

## **10. RESPONSABILIDADES**

I - Garantir acesso e abordagem humanizada no acolhimento e orientação;

II - Efetuar o registro dos atendimentos em livro, ata ou em formulário simples específico, com o objetivo de viabilizar análises, controle estatístico e implementação de ações de melhoria.

## **11. FLUXO DE ATENDIMENTO**



PODER JUDICIÁRIO  
JUSTIÇA DO TRABALHO  
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 2ª REGIÃO

