

Direitos e Proteção Social

Guia completo de acesso à rede socioassistencial, saúde e proteção contra violência e discriminação

O que você encontra neste guia

- Acesso a serviços socioassistenciais (CRAS/CREAS e serviços do SUAS) e documentação
- Atendimento em saúde (SUS), portas de entrada e encaminhamentos na rede
- Proteção contra violência e discriminação: como buscar ajuda, registrar e denunciar

Data de referência: 31/12/2025

Este material é **informativo** e resume direitos previstos na Constituição Federal e em leis e normas da política pública brasileira. As regras podem variar conforme o município e o caso concreto. Em dúvida, procure o **CRAS/CREAS**, a **Defensoria Pública**, o **Ministério Público** ou os serviços do SUS/assistência social da sua cidade.

Sumário

- 1 1. Proteção social no Brasil: o que é e para que serve
- 2 2. Assistência Social (SUAS): CRAS, CREAS, serviços e benefícios
- 3 3. Acesso a benefícios e renda: CadÚnico, Bolsa Família e BPC (visão geral)
- 4 4. Documentação: como obter, regularizar e quando pedir ajuda
- 5 5. Saúde (SUS): portas de entrada, direitos do usuário e encaminhamentos
- 6 6. Rede de atendimento: como pedir encaminhamento e registrar protocolos
- 7 7. Proteção contra violência e discriminação: medidas práticas e caminhos
- 8 8. Canais de ajuda e denúncia (telefones e serviços)
- 9 9. Checklist e modelos rápidos
- 10 10. Referências legais essenciais

1. Proteção social no Brasil

Proteção social é o conjunto de políticas e serviços que reduzem vulnerabilidades e garantem condições mínimas de vida com dignidade. Ela envolve, principalmente: **saúde** (SUS), **assistência social** (SUAS) e **previdência** (quando há contribuição), além de políticas como educação, habitação, trabalho, segurança alimentar e direitos humanos.

Na prática, é proteção social quando o Estado (com participação da sociedade) organiza atendimento e apoio para que famílias e indivíduos consigam atravessar situações de pobreza, violência, doença, desabrigo, discriminação ou rompimento de vínculos.

Direitos no atendimento: o mínimo que você pode exigir

- Ser tratado com respeito e sem humilhação.
- Ter informações claras sobre **onde ir**, **quais documentos** levar e **qual o próximo passo**.
- Receber **encaminhamento** quando o serviço não puder resolver ali.
- Solicitar **protocolo**, comprovante ou registro do atendimento (quando aplicável).

2. Assistência Social (SUAS): serviços e benefícios

A assistência social é um **direito do cidadão e dever do Estado**. No Brasil, é organizada pelo **SUAS (Sistema Único de Assistência Social)**, que oferece proteção social por meio de serviços, programas e benefícios.

2.1 Porta de entrada: CRAS (Proteção Social Básica)

O **CRAS** é a principal porta de entrada. Atua na prevenção de riscos e no fortalecimento de vínculos familiares e comunitários. atendimentos comuns: orientação e acompanhamento familiar, inscrição/atualização no CadÚnico, encaminhamentos para benefícios e rede.

2.2 Situações de violação de direitos: CREAS (Proteção Social Especial)

O **CREAS** atende situações em que houve **violação de direitos** ou risco pessoal e social: violência, abuso, exploração, negligência grave, situação de rua, trabalho infantil, entre outras. Pode articular com saúde, segurança pública, justiça e serviços de acolhimento quando necessário.

2.3 Serviços mais frequentes no SUAS (exemplos)

- Acompanhamento familiar e orientação (ex.: PAIF/PAEFI, conforme rede local).
- Serviço de Convivência e Fortalecimento de Vínculos (grupos, oficinas, apoio comunitário).
- Abordagem social e atendimento a pessoas em situação de rua (quando houver, incluindo Centro POP).

- Acolhimento institucional/temporário (casa de passagem, abrigo, acolhimento para famílias, etc.).
- Encaminhamento para emissão/regularização de documentos e acesso a outras políticas públicas.

A organização dos serviços socioassistenciais é detalhada em normas como a **Tipificação Nacional de Serviços Socioassistenciais** (CNAS).

3. Acesso a benefícios e renda: visão geral

Os benefícios variam por política e município. A tabela abaixo resume os mais comuns e onde iniciar o atendimento.

Benefício/Programa	Para quem	Onde iniciar
CadÚnico	Famílias de baixa renda (base para vários programas sociais)	CRAS / posto de cadastramento
Bolsa Família	Famílias elegíveis inscritas no CadÚnico	CRAS / CadÚnico (orientação)
BPC (LOAS)	Idoso 65+ ou pessoa com deficiência em baixa renda (critérios legais)	CRAS + requerimento no INSS
Benefícios eventuais	Situações emergenciais (alimentação, passagem, funeral etc., conforme regra local)	CRAS / assistência social municipal
Acolhimento institucional	Necessidade de proteção temporária (ex.: violência, rua, abandono)	CREAS / abordagem social / rede local

Dica prática

Se você não sabe por onde começar, vá ao **CRAS**. Se o problema envolver **violência, abuso** ou outra violação de direitos, procure o **CREAS** (ou peça que o CRAS faça o encaminhamento).

Sempre que possível, peça **protocolo** e guarde cópias de documentos e encaminhamentos.

4. Documentação: como obter e regularizar

Ter documentos facilita o acesso a serviços e benefícios. Mesmo sem documentação, você **não perde direitos**: a rede deve orientar a regularização.

4.1 Documentos mais solicitados

- **RG** (ou documento equivalente) e **CPF**
- **Certidão** de nascimento ou casamento
- **Comprovante de residência** (quando houver) ou declaração
- **Cartão do SUS** (CNS) e registros de atendimento/receitas (se tiver)
- **NIS** (Número de Identificação Social) / CadÚnico (quando cadastrado)

4.2 Se você está sem documentos

- 1 Procure o **CRAS** (ou Centro POP/abordagem social, se estiver em situação de rua) e explique a necessidade de emissão/2ª via.
- 2 Peça orientação para obter **certidão** em cartório/CRC e regularizar o **CPF** (conforme atendimento local).
- 3 Se houver barreiras, busque apoio da **Defensoria Pública** (gratuita) — especialmente em situações de vulnerabilidade/violação.
- 4 Guarde qualquer documento útil (boletins, laudos, declarações de unidade de saúde ou assistência social), pois ajudam na identificação.

Em muitos municípios, o CRAS/serviços de acolhimento podem emitir **declarações** que ajudam temporariamente quando não há comprovante de residência.

5. Saúde (SUS): portas de entrada e encaminhamentos

O **SUS** organiza ações e serviços de saúde em todo o território nacional. Em geral, a porta de entrada é a **UBS**. Em urgências, busque UPA/pronto-socorro ou chame o **SAMU (192)**.

Situação	Onde procurar	O que acontece depois
Acompanhamento de rotina (consultas, exames, vacinação)	UBS / ESF (posto de saúde)	Avaliação, exames e encaminhamento para especialidades quando necessário
Crise/urgência (dor intensa, falta de ar, risco imediato)	UPA / pronto-socorro / SAMU 192	Atendimento imediato e possível internação/regulação
Saúde mental (sofrimento intenso, crise, uso problemático de substâncias)	UBS e/ou CAPS (conforme rede local)	Plano de cuidado, acolhimento, grupos/consulta e articulação com assistência social

Para informações, reclamações, elogios ou denúncias sobre serviços do SUS, existe a **Ouvidoria-Geral do SUS (Disque 136)**.

6. Rede de atendimento: como pedir encaminhamento e registrar protocolos

Quando um serviço não resolve o seu problema naquele momento, ele deve orientar e **encaminhar** para a porta adequada. Você pode ajudar o processo com alguns cuidados simples.

Como melhorar suas chances de conseguir o atendimento certo

- Leve ou anote: nome completo, data de nascimento, telefone, endereço (ou referência).
- Descreva a situação com fatos: **o que aconteceu, há quanto tempo, o que você já tentou.**
- Peça o **protocolo** e guarde encaminhamentos, receitas, atestados e declarações.
- Se houver risco (violência/ameaça), informe isso logo na chegada.

Exemplos de encaminhamentos comuns

Situação	Caminho sugerido
Sem renda / insegurança alimentar	CRAS (CadÚnico + benefícios) + rede local de alimentação/assistência alimentar
Violência doméstica / ameaça	190 + CREAS + rede de proteção (inclui justiça/Defensoria)
Situação de rua	Abordagem social / Centro POP + CRAS/CREAS + saúde (UBS/Consultório na Rua, quando houver)
Barreira de acesso por discriminação	Ouvidoria do serviço + Disque 100 (casos graves) + Defensoria/MP

7. Proteção contra violência e discriminação

Violência e discriminação podem ocorrer em casa, na rua, no trabalho, em instituições ou em serviços. Você tem direito a proteção, atendimento e encaminhamento para a rede.

7.1 Formas comuns de violência

- **Física** (agressão, restrição de liberdade).
- **Psicológica** (ameaças, humilhação, intimidação, isolamento).
- **Sexual** (abuso, exploração, coerção).
- **Patrimonial/financeira** (retenção de documentos/dinheiro, golpes, apropriação).
- **Negligência** (abandono, falta de cuidados básicos, omissão de socorro).

7.2 O que fazer — passos de segurança

- 1 Se houver **risco imediato**, ligue **190** ou procure um local seguro.

- 2 Busque atendimento de saúde (UPA/PS) quando houver lesão, abuso sexual ou crise emocional. Peça registro do atendimento.
- 3 Procure o **CREAS** para orientação e acompanhamento especializado; em alguns casos, há acolhimento temporário.
- 4 Registre boletim de ocorrência quando necessário e guarde provas (mensagens, fotos, testemunhas).
- 5 Se a violência for contra mulher, utilize a **Central Ligue 180** para orientação e encaminhamento.

Discriminação: como reagir com segurança

- Se for possível, peça para falar com a coordenação/supervisão do serviço e solicite o **registro** do ocorrido.
- Anote data, horário, nomes (ou descrição) e, se houver, testemunhas.
- Procure Ouvidoria do serviço. Em situações graves, use canais como **Disque 100** e busque a **Defensoria Pública**.

8. Canais de ajuda e denúncia

Guarde estes contatos. Eles funcionam como portas de entrada para orientar e encaminhar denúncias.

Serviço	Quando usar	Contato
Emergência policial	Risco imediato, agressão, ameaça	190
SAMU	Urgência em saúde	192
Bombeiros	Acidentes, incêndios, resgate	193
Disque Direitos Humanos	Violações de direitos humanos (diversos públicos)	Disque 100 (24h)
Central de Atendimento à Mulher	Violência contra a mulher: orientação e denúncia	Ligue 180
Ouvidoria do SUS	Informações/denúncias/reclamações sobre SUS	Disque 136
CVV	Apoio emocional e prevenção do suicídio	188 (24h)

Além dos canais nacionais, muitos municípios possuem ouvidorias e serviços especializados. O CRAS/CREAS pode informar endereços e horários na sua cidade.

9. Checklist e modelos rápidos

9.1 Checklist para procurar CRAS/CREAS

- Leve o que tiver: RG/CPF/certidão, cartões, receitas, comprovantes, fotos de documentos.
- Anote endereço e telefones de contato, se possível.
- Explique com clareza sua situação (renda, moradia, saúde, violência).
- Peça por escrito: protocolo, declaração ou encaminhamento.

9.2 Modelo: pedido de encaminhamento

Modelo (preencha e apresente no atendimento)

Eu, _____, CPF _____, solicito
encaminhamento para: _____

Motivo (resumo): _____.

Contato: _____ Data: ____/____/____.

Assinatura: _____

10. Referências legais essenciais

- Constituição Federal de 1988 (direitos sociais e dignidade da pessoa humana).
- Lei nº 8.742/1993 (LOAS) - organização da Assistência Social e diretrizes do SUAS.

- Lei nº 8.080/1990 - organização das ações e serviços de saúde (SUS).
- Resolução CNAS nº 109/2009 - Tipificação Nacional de Serviços Socioassistenciais.
- Lei nº 14.601/2023 - institui o Programa Bolsa Família.
- Lei nº 11.340/2006 (Maria da Penha) - combate à violência doméstica e familiar contra a mulher.
- Lei nº 13.146/2015 (Estatuto da Pessoa com Deficiência) - inclusão e proteção de direitos.
- Lei nº 7.716/1989 - crimes resultantes de preconceito de raça/cor (entre outros).

Se você está em risco, **não enfrente sozinho**. Procure a rede local e utilize os canais de emergência e denúncia.