

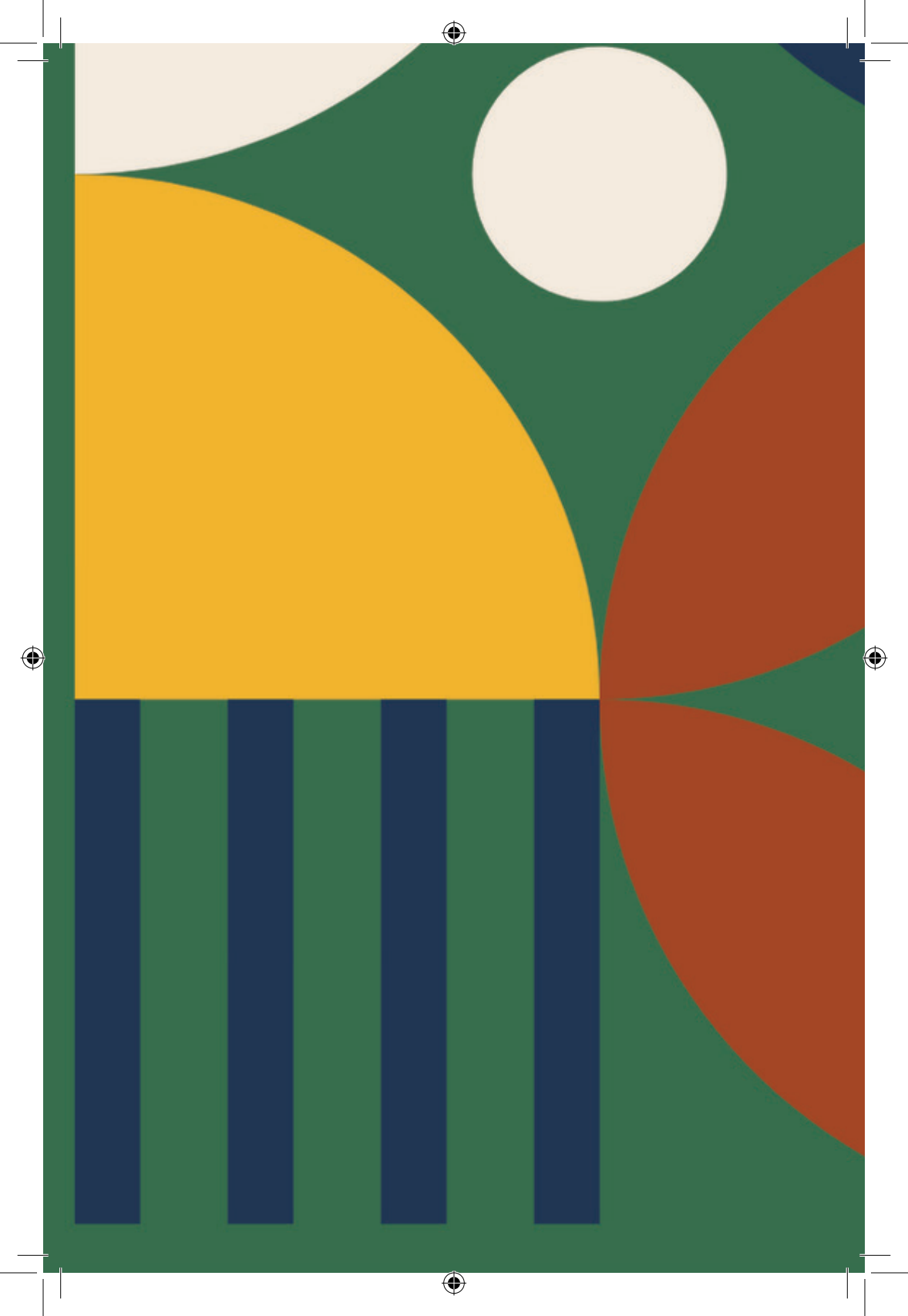
OUVIDORIAS COM **Perspectiva Racial**

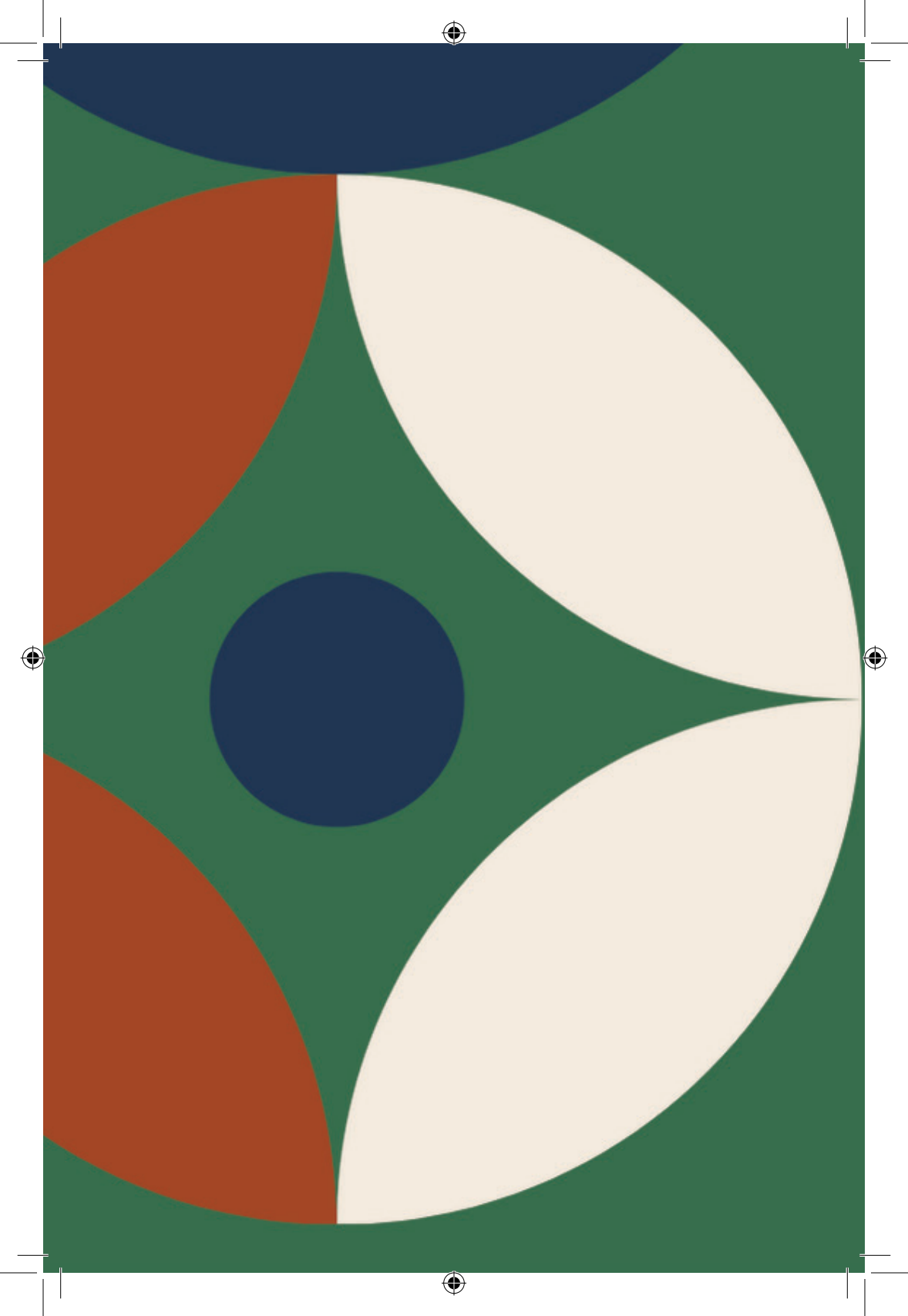
DIRETRIZES PARA UM
ATENDIMENTO ANTIRRACISTA



MINISTÉRIO DA
IGUALDADE RACIAL







Esta publicação tem a cooperação da Organização das Nações Unidas para a Educação, a Ciência e a Cultura (UNESCO) no âmbito do projeto Fortalecimento dos Serviços de Acolhimento Qualificado à População Negra Vítima de Racismo, o qual tem o objetivo de estabelecer diretrizes para um atendimento antirracista nas ouvidorias públicas. As indicações de nomes e a apresentação desta publicação não implicam a manifestação de qualquer opinião por parte da UNESCO a respeito da condição jurídica de qualquer país, território, cidade, região ou de suas autoridades, tampouco da delimitação de suas fronteiras ou limites. As ideias e opiniões expressas nesta publicação são as dos autores e não refletem obrigatoriamente as da UNESCO nem comprometem a Organização.



Governo Federal
Ministério da Igualdade Racial

Ouvidorias com **Perspectiva Racial**

DIRETRIZES PARA UM ATENDIMENTO ANTIRRACISTA

Brasília - DF
2025

PRESIDÊNCIA DA REPÚBLICA

Luiz Inácio Lula da Silva

VICE-PRESIDÊNCIA DA REPÚBLICA

Geraldo Alckmin

MINISTRA DA IGUALDADE RACIAL

Anielle Franco

MINISTRO DA CONTROLADORIA-GERAL DA UNIÃO

Vinícius Marques de Carvalho

SECRETÁRIA EXECUTIVA DA IGUALDADE RACIAL

Rachel Barros

SECRETÁRIO DE POLÍTICAS DE AÇÕES AFIRMATIVAS, COMBATE E SUPERAÇÃO DO RACISMO

Tiago Santana

SECRETÁRIO DE POLÍTICAS PARA QUILOMBOLAS, POVOS E COMUNIDADES TRADICIONAIS DE MATRIZ AFRICANA, POVOS DE TERREIROS E CIGANOS

Ronaldo dos Santos

SECRETÁRIO DE GESTÃO DO SISTEMA NACIONAL DE PROMOÇÃO DA IGUALDADE RACIAL

Clédisson Júnior

OUVIDOR DO MINISTÉRIO DA IGUALDADE RACIAL

Fábio Moassab Bruni

OUVIDORIA-GERAL DA UNIÃO

Valdirene Paes de Medeiros

PROJETO GRÁFICO:

Hanna Bentes - HB Comunicação & Design

Tábata Matheus (MIR)

APOIO TÉCNICO:

Renato da Silva Gomes

Dandara Cristina Nascimento da Costa

REVISÃO DE CONTEÚDO:

Ana Paula Matias (UNESCO)

Andressa Almeida (MIR)

Dandara Cristina Nascimento da Costa (MIR)

Debora Francolin Quintela (OGU)

Fábio Moassab Bruni (MIR)

Gabrielle Fernandes Cerqueira (OGU)

Helen Martins (MIR)

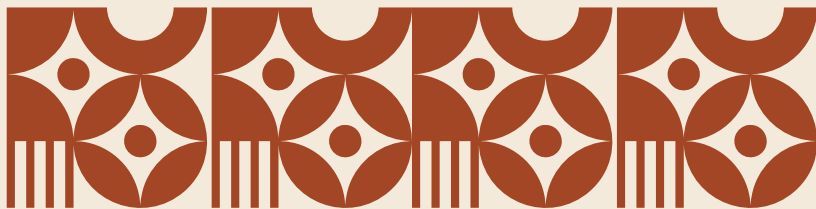
Keyne Taniguchi Santos (OGU)

Marcela Ibacache (UNESCO)

Renato da Silva Gomes (MIR)

Rafael Antonio Dal Rosso (OGU)

Thaise Torres (MIR)



PREFÁCIOS

O Brasil deu significativos passos na institucionalização da agenda pela igualdade racial nas últimas décadas, com a construção de políticas públicas de reparação, combate ao racismo e promoção da igualdade. Esses avanços, impulsionados pela luta histórica da população negra e do protagonismo dos movimentos sociais, demarcaram a consolidação de direitos especialmente a partir da Constituição de 1988, a exemplo do Estatuto da Igualdade Racial (2010), que estabeleceu bases legais fundamentais para o enfrentamento do racismo e a instituição das Ouvidorias Permanentes de Defesa da Igualdade Racial.

A criação do Ministério da Igualdade Racial (MIR) é uma das marcas da retomada da democracia no Brasil e explicita o compromisso do Governo Federal com a pauta étnico-racial. O MIR veio fortalecer a capacidade institucional do Estado brasileiro de enfrentar o racismo e ampliar o alcance das políticas afirmativas, garantindo que a voz da população negra esteja no centro das decisões nacionais.

É nesse contexto que apresentamos o Guia Ouvidorias com Perspectiva Racial – Diretrizes para um Atendimento Antirracista, elaborado em parceria com a UNESCO. O documento tem como objetivo fortalecer os serviços de acolhimento qualificado à população negra vítima de racismo, oferecendo orientações práticas para que as ouvidorias atuem de forma sensível, eficaz e comprometida com a justiça racial.

Mais do que um manual técnico, este Guia reafirma que ouvir vítimas de racismo não é ato burocrático, mas gesto de reparação, cuidado e reconstrução democrática. É reconhecer que cada relato carrega a urgência de respostas concretas, capazes de transformar dor em ação e denúncia em políticas públicas efetivas.

Seguiremos firmes no compromisso de construir um Brasil antirracista, e garantir que todas as pessoas possam viver com dignidade, respeito e igualdade de direitos.

Anielle Franco
Ministra da Igualdade Racial

A Ouvidoria do Ministério da Igualdade Racial integra o Sistema de Ouvidorias do Poder Executivo Federal (SisOuv), sob a liderança da Ouvidoria-Geral da União, e atua em consonância com as diretrizes do Ministério. Sua missão é garantir que manifestações relacionadas ao racismo sejam tratadas com seriedade, rigor técnico e sensibilidade institucional, fortalecendo a confiança da população negra no Estado brasileiro.

A publicação do Guia Ouvidorias com Perspectiva Racial – Diretrizes para um Atendimento Antirracista representa um avanço nesse esforço de fortalecimento institucional. O documento oferece subsídios práticos para padronizar e qualificar os atendimentos, alinhando a atuação da Ouvidoria do MIR às melhores práticas de escuta qualificada e de acolhimento às vítimas de discriminação racial.

Esta iniciativa cumpre compromissos assumidos pelo Brasil em convenções internacionais de direitos humanos e dá efetividade a decisões recentes da Corte Interamericana de Direitos Humanos, que reforçam o dever estatal de adotar protocolos de atendimento antirracista. Também se insere no marco normativo nacional, em especial no Estatuto da Igualdade Racial e no Protocolo de Julgamento com Perspectiva Racial, aprovado pelo Conselho Nacional de Justiça.

Nesse contexto, é importante destacar o papel da ouvidoria no acolhimento e registro das manifestações. Cabe à ouvidoria orientar, receber, registrar e encaminhar adequadamente as demandas, assegurando que sejam analisadas e respondidas conforme as normas vigentes: atuação que deve ser realizada de forma clara, empática e acolhedora, garantindo que o manifestante compreenda as possibilidades de encaminhamento e as etapas do processo. Com este Guia, reafirmamos que a Ouvidoria do MIR é parte de um sistema nacional comprometido em transformar cada manifestação em oportunidade de reparação, prevenção e promoção da igualdade racial.

Fábio Moassab Bruni
Ouvidor – Ministério da Igualdade Racial

Valdirene Paes de Medeiros
Ouvidora-Geral da União

A UNESCO, agência especializada das Nações Unidas para a educação, as ciências, a cultura, a comunicação e a informação, tem uma trajetória histórica de promoção da igualdade racial e combate a todas as formas de discriminação em suas múltiplas dimensões.

Desde 1964, por meio do lançamento da Coleção História Geral da África (HGA), a Organização tem trabalhado para recontar a história do continente africano com base na perspectiva de seus próprios povos, valorizando suas civilizações, contribuições e heranças culturais. Essa obra monumental, elaborada por centenas de especialistas africanos e reconhecida mundialmente, tornou-se um marco na promoção da educação antirracista e na desconstrução de estereótipos históricos.

De maneira complementar, iniciativas como o Programa Rotas dos Povos Escravizados: Resistência, Liberdade e Patrimônio, o Fórum Global da UNESCO contra o Racismo e a Discriminação e a Coalizão Internacional de Cidades Inclusivas e Sustentáveis (ICCAR) buscam fortalecer políticas públicas eficazes no enfrentamento ao racismo, bem como promover ambientes que valorizem a história, a inclusão, a diversidade e a igualdade.

Apesar dos avanços em âmbito global, desigualdades estruturais e legados históricos continuam a desafiar a justiça, a inclusão e a igualdade, enquanto o racismo e a discriminação seguem impactando sociedades em todo o mundo.

No Brasil, a UNESCO tem estimulado parcerias estratégicas para apoiar políticas públicas e ações educacionais voltadas à reparação histórica e à justiça social. Um exemplo disso é a colaboração com o Ministério da Igualdade Racial (MIR) por meio de sua Ouvidoria, que funciona como um canal de escuta qualificada entre os cidadãos e o Ministério, com vistas a reforçar políticas de promoção da igualdade racial e étnica e combate ao racismo.

Fruto dessa parceria, o guia “Ouvidorias com perspectiva racial: diretrizes para um atendimento antirracista” surge a partir da convicção de que as ouvidorias públicas devem ser espaços de escuta ativa e resposta efetiva às vítimas de violência racial. O documento reúne marcos legais, experiências práticas e orientações técnicas, oferecendo ferramentas concretas para que os gestores públicos atuem de maneira consciente e comprometida com os direitos humanos. Além disso, apresenta diretrizes estratégicas para que as ouvidorias se tornem motores de transformações profundas, rumo a uma sociedade livre do racismo.

A UNESCO reconhece e valoriza o papel das ouvidorias e de outros canais de denúncia como espaços de acolhimento e reforça seu apoio a iniciativas que fortalecem instituições públicas, ampliando cada vez mais sua capacidade de enfrentar as desigualdades raciais. Que este importante guia inspire práticas institucionais transformadoras, no Brasil e no mundo, e contribua para consolidar esses mecanismos como vias legítimas de escuta e reparação, promovendo assim a paz e o pleno respeito aos direitos humanos e à dignidade de todas as pessoas.

Marlova Jovchelovitch Noletto
Diretora e Representante da UNESCO no Brasil





LISTA DE ABREVIATURAS E SIGLAS

MIR	MINISTÉRIO DA IGUALDADE RACIAL
CGU	CONTROLADORIA-GERAL DA UNIÃO
MP	MINISTÉRIO PÚBLICO
ONU	ORGANIZAÇÃO DAS NAÇÕES UNIDAS
Corte IDH	CORTE INTERAMERICANA DE DIREITOS HUMANOS
CNJ	CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA
ONIR	OUVIDORIA NACIONAL DA IGUALDADE RACIAL
SEPPIR	SECRETARIA ESPECIAL DE POLÍTICAS DE PROMOÇÃO DA IGUALDADE RACIAL



“

**Mil nações
Moldaram minha cara
Minha voz
Uso pra dizer o que se cala
O meu país
É meu lugar de fala”**

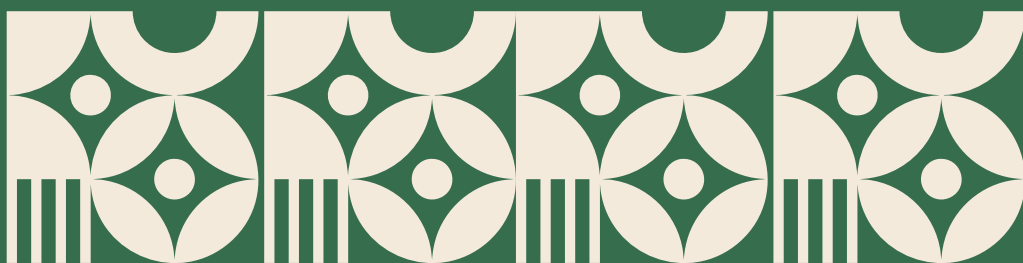
O QUE SE CALA - ELZA SOARES E DOUGLAS GERMANO

SUMÁRIO

1. INTRODUÇÃO	16
2. IDENTIFICANDO A VIOLÊNCIA RACIAL	18
3. ESTRATÉGIAS DE ENFRENTAMENTO AO RACISMO	22
4. O QUE SÃO OUVIDORIAS E QUAL SEU PAPEL NA PROMOÇÃO DA IGUALDADE RACIAL?	26
5. VOCÊ CONHECE A OUVIDORIA DO MIR?	30
6. OS DIREITOS DOS USUÁRIOS DAS OUVIDORIAS PÚBLICAS	32
7. PARA ALÉM DE USUÁRIOS, RECONHECENDO VÍTIMAS!	34
8. QUAIS OS DIREITOS DAS VÍTIMAS DE VIOLÊNCIA RACIAL?	36
9. CONSTRUINDO REDES	38
10. ORIENTAÇÕES PARA A CRIAÇÃO DE OUVIDORIAS DE IGUALDADE RACIAL	42
11. CAPACITAÇÃO E AUTOCUIDADO	44
12. PRODUZINDO DADOS SOBRE RACISMO	46
13. DIRETRIZES PARA O ATENDIMENTO ANTIRRACISTA	50
13.1. Princípios gerais	51
13.2. Primeiros passos no atendimento	52
13.3. O que não fazer	54
14. PERGUNTAS PARA SE FAZER NO ATENDIMENTO	56
14.1. Perguntas para o primeiro atendimento	58
14.2. Perguntas que contribuem para a perspectiva racial	60
15. REFERÊNCIAS	62

01

Introdução



“

Ouvir vítimas de racismo
não é ato administrativo,
é gesto de reconstrução
democrática.”

— Luanna Tomaz

Este guia foi elaborado **com o objetivo de fortalecer a atuação das ouvidorias públicas no acolhimento de vítimas de violência racial**. Inspirado em documentos institucionais, experiências práticas e marcos legais nacionais e internacionais, ele busca fornecer orientações práticas e políticas **para um atendimento qualificado, sensível e comprometido com a justiça racial**.

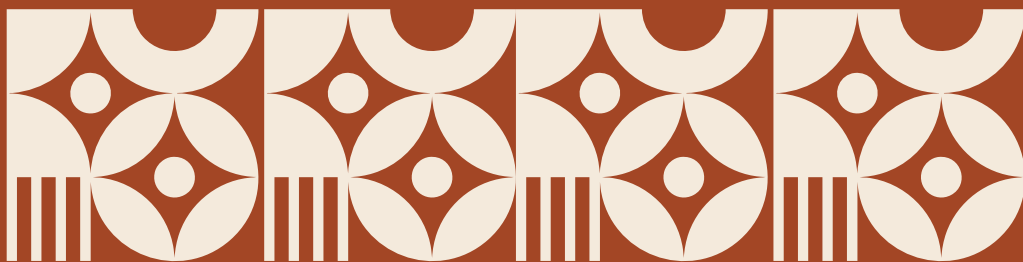
Em um país marcado por profundas desigualdades raciais, é essencial que as instituições públicas **assumam o compromisso ético de enfrentamento ao racismo**, preparando-se da melhor maneira para isso.

Mais do que um conjunto de procedimentos, este documento apresenta **diretrizes para orientar os atendimentos realizados pelas ouvidorias**, relevantes espaços de escuta institucional que podem se tornar **motores de profundas transformações rumo a uma sociedade livre do racismo**.



02

Identificando a violência racial



“

Racismo é violência.
Reconhecer é o primeiro passo
para enfrentar e superar.”

— Luanna Tomaz

O racismo é uma forma de violência. Ele não é apenas uma atitude isolada de preconceito, mas **um sistema que organiza relações sociais e produz desigualdades históricas.** O racismo causa profundos impactos e atravessa o corpo, a saúde mental, os vínculos comunitários e o acesso aos direitos fundamentais e à justiça.

No Brasil, o racismo se expressa em diferentes níveis:

Racismo Interpessoal

Relações do dia a dia - insultos, exclusões, tratamento diferenciado.



Racismo Institucional

Instituições que discriminam - hospitais, escolas, delegacias.



Racismo Sistêmico

Organiza a sociedade - encarceramento, mortalidade materna, pobreza.



Formas Específicas

Racismo religioso, recreativo, digital e ambiental.

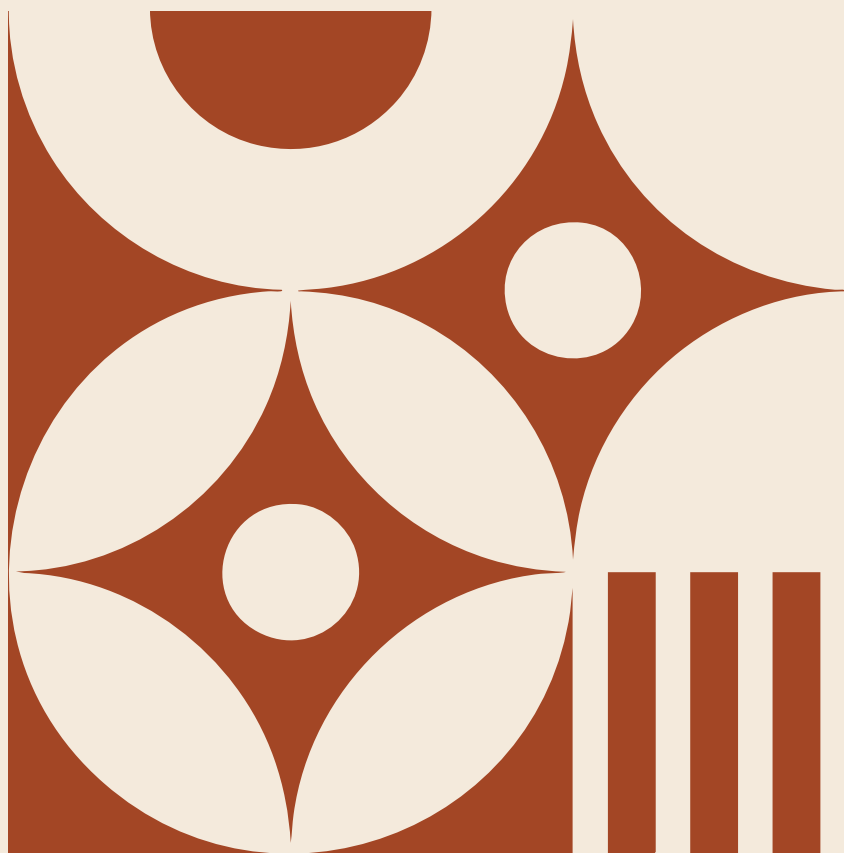


O racismo não é um ato isolado: é um sistema que afeta pessoas, instituições e estruturas.

Exemplos práticos de racismo:

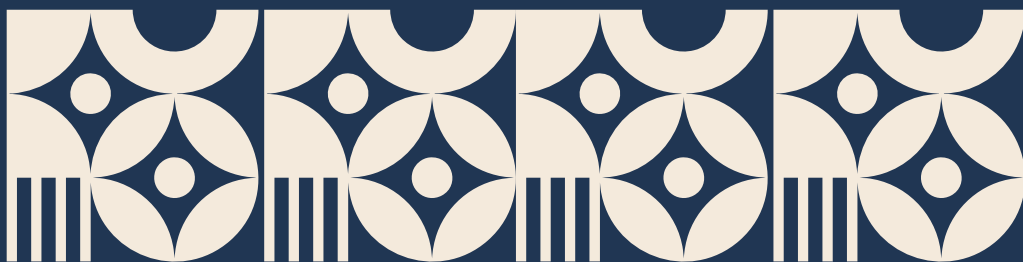


Nomear essas formas é fundamental: o que muitas vezes aparece como “brincadeira”, “problema individual” ou “falta de estrutura” é, na verdade, **violência racial** e reconhecê-la como tal **amplia nosso repertório de atuação e capacidade de enfrentar o racismo**.



03

Estratégias de enfrentamento ao racismo



“

O racismo é um camaleão poliglota.”

— Arísia Barros

A luta por políticas públicas dos diversos movimentos negros no Brasil levou não apenas ao reconhecimento do racismo em nossa sociedade, mas também **ao desenvolvimento de variadas estratégias de enfrentamento, envolvendo Estado e sociedade civil.** É fundamental lembrar que a ouvidoria é apenas uma dessas estratégias. Confira na linha do tempo:

Linha do tempo: marcos legais e decisões



01

1965/68

**Convenção da ONU
contra discriminação
racial** - ratificada pelo Brasil.

02

1988

Constituição Federal:

Tipifica o racismo como crime
inafiançável e imprescritível.

03

1989

Lei nº 7.716: Define os crimes
resultantes de preconceito
de raça ou de cor.

**MARCO INICIAL DA
CRIMINALIZAÇÃO
DO RACISMO NO BRASIL.**

04

2001

Conferência de Durban (ONU):

Racismo reconhecido como
problema estrutural global.

05

2010

Estatuto da Igualdade Racial: Consolida
direitos da população negra e estabelece
políticas de promoção da igualdade racial.



06

2011

Caso Alyne Pimentel (Corte IDH): 1ª condenação por discriminação interseccional.

07

2017

Caso Favela Nova Brasília vs Brasil (Corte IDH): Condenação do Brasil por violência policial contra jovens negros e mulheres.

08

2023

Decreto nº 12.122: Institui o Programa Federal de Prevenção e Enfrentamento do Assédio e da Discriminação, incluindo o racismo.

09

2024

Resolução CNJ nº 598: Aprova o Protocolo de Julgamento com Perspectiva Racial.

10

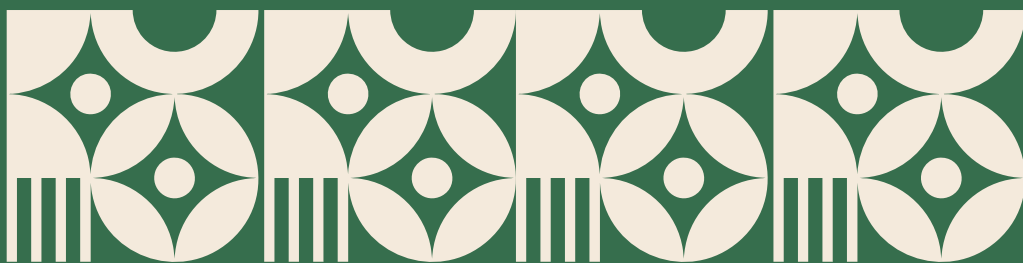
2025

Caso Neusa dos Santos Nascimento e Gisele Ana Ferreira Gomes vs. Brasil (Corte IDH): Reconhece o dever de diligência reforçada do Estado em casos de racismo, com impacto direto para protocolos de ouvidoria.



04

O que são Ouvidorias
e qual o seu papel na
promoção da igualdade racial?



“

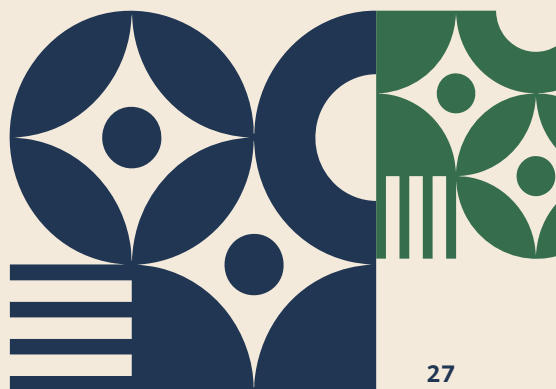
A escuta cidadã é um
ato de democratização
institucional.”

— Luanna Tomaz

As ouvidorias públicas atuam como canais diretos entre a população e o Estado, contribuindo para a **democratização institucional**. No enfrentamento ao racismo, elas têm papel estratégico na **escuta cidadã, na mediação de conflitos, na construção de confiança institucional e na efetivação de direitos**.

A ideia de ouvidoria tem raízes no século XVIII, na Suécia, com a criação da figura do **ombudsman**. Esse modelo se espalhou pelo mundo, adaptado às diferentes realidades. No Brasil, as primeiras experiências surgiram nos anos 1980, com a redemocratização.

Com a Constituição de 1988, que fortaleceu o princípio da publicidade e da participação social, as ouvidorias se consolidaram como espaços de diálogo entre sociedade e Estado. Hoje, estão presentes em todos os níveis de governo e em diferentes áreas, da saúde à segurança pública, passando pelo sistema de justiça. Sua função vai além de receber reclamações e denúncias: elas sistematizam informações, produzem diagnósticos e ajudam a construir políticas públicas mais inclusivas.



No contexto do enfrentamento ao racismo, as ouvidorias podem se tornar instrumentos estratégicos para:

Escuta institucional: acolher denúncias de racismo e discriminação com seriedade e respeito.

Mediação de conflitos: atuar como instância que evita a revitimização e promove soluções céleres.

Produção de dados: gerar informações com recorte racial que orientem políticas públicas.

Educação Institucional: sensibilizar gestores públicos para práticas antirracistas.

Controle democrático: aproximar o Estado das demandas históricas da população negra.



Esses instrumentos consolidam as ouvidorias e, ao mesmo tempo, apontam a necessidade de fortalecer seu papel no enfrentamento ao racismo. Infelizmente, em um país de profundas desigualdades como o nosso, ainda vemos muitas ouvidorias sem incorporar um olhar sobre o racismo, **e isso precisa mudar!**

Principais normativas sobre ouvidorias públicas no Brasil:



Constituição Federal de 1988, art. 37, §3º – prevê que reclamações sobre serviços públicos sejam disciplinadas em lei.

Lei nº 12.527/2011 – Lei de Acesso à Informação – reforça a transparência e o papel das ouvidorias.

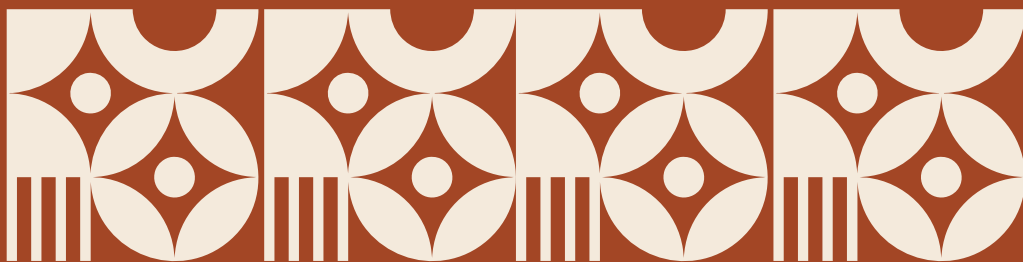
Lei nº 13.460/2017 – Lei de Proteção e Defesa do Usuário de Serviços Públicos – define direitos dos usuários e responsabilidades das ouvidorias.

Decreto nº 9.492/2018 – regulamenta o Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Federal (SisOuv).

Portaria CGU nº 116/2024 – orienta a atuação das unidades do SisOuv, com foco no acolhimento qualificado.

05

Você conhece a Ouvidoria do MIR?



“

Toda denúncia de racismo deve ser encaminhada para a Ouvidoria do MIR?”

Não! A denúncia pode ser feita no órgão onde ocorreu a violência racial, sendo cada política pública direcionada à sua respectiva ouvidoria (ex.: SUS - Ouvidoria do SUS; INSS - Ouvidoria do INSS; aeroportos - Ministério de Portos e Aeroportos).

“

E se eu quiser enviar ao MIR e não tratar internamente?”

As denúncias ao MIR podem ser registradas pela plataforma **Fala.BR**, sistema coordenado pela CGU - falabr.cgu.gov.br

O Estatuto da Igualdade Racial (**Lei nº 12.288/2010**) determinou a criação de Ouvidorias Permanentes em Defesa da Igualdade Racial para receber denúncias de preconceito e discriminação racial. Todavia, não foi um caminho simples.

Na prática, a primeira experiência foi a Ouvidoria Nacional da Igualdade Racial (ONIR), criada em 2010 no âmbito da antiga SEPPIR (Secretaria Especial de Políticas de Promoção da Igualdade Racial). A ONIR atuou de forma limitada e sofreu com instabilidades institucionais, especialmente após as reformas administrativas que, a partir de 2015, enfraqueceram a SEPPIR. Em 2018, suas atribuições foram absorvidas pela Ouvidoria Nacional dos Direitos Humanos, o que diluiu a especificidade racial do atendimento.

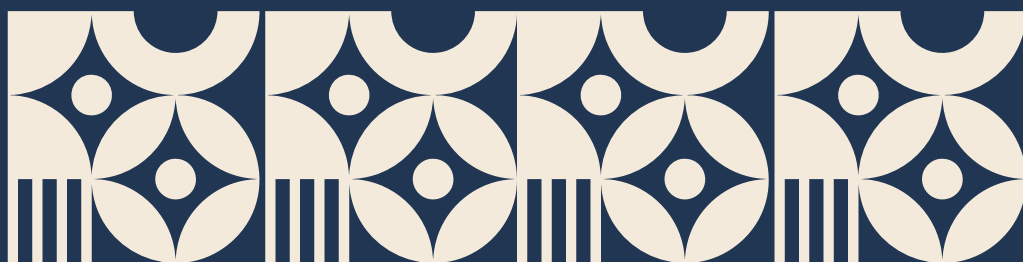
Essa lacuna só foi revertida em 2023, com a criação do Ministério da Igualdade Racial (MIR). A partir daí, a Ouvidoria voltou a existir em caráter próprio, vinculada ao novo Ministério e passou a receber diretamente denúncias de racismo e discriminação, além de monitorar políticas públicas de igualdade racial.

Os dados mostram sua relevância: entre janeiro de 2023 e junho de 2025, foram registradas 1.532 manifestações, a maioria relacionadas a denúncias de racismo, com bons índices de resolutividade e satisfação dos usuários.



06

Os direitos dos usuários das ouvidorias públicas



“

Reivindicar direitos fortalece a própria atuação das ouvidorias, transformando-as em espaços efetivos de participação social e enfrentamento às desigualdades.”

— Luanna Tomaz

A consolidação das ouvidorias públicas no Brasil trouxe consigo o reconhecimento de que **quem acessa esses serviços também tem direitos que precisam ser garantidos**. Esses direitos estão previstos em normas como a **Lei nº 13.460/2017** e o **Decreto nº 9.492/2018** e devem ser aplicados com atenção especial às dimensões de raça, gênero, classe e território.

Toda pessoa que procura uma ouvidoria tem direito a:



Enviar manifestações – denúncias, reclamações, sugestões, elogios e solicitações.



Ser ouvida com respeito, rapidez e imparcialidade, com direito a resposta e acompanhamento.



Acessar informações públicas de forma gratuita e clara.



Não sofrer retaliações por manifestações feitas à ouvidoria.



Solicitar providências, acompanhar resultados e recorrer em caso de negativa injustificada.



Exigir tratamento igualitário e não discriminatório, com respeito às especificidades individuais.



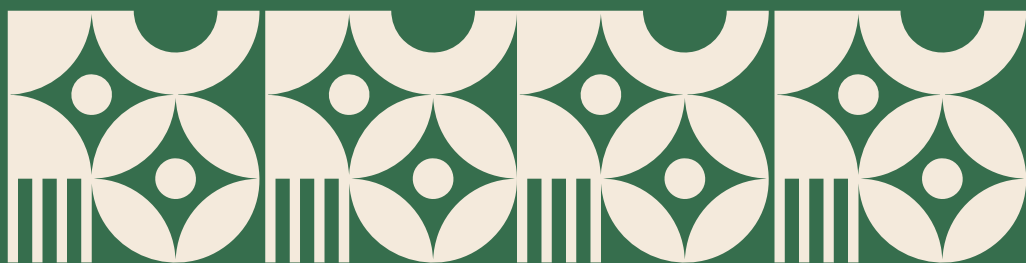
Ter a identidade preservada, salvo opção contrária.



Acessar dados públicos atualizados e completos, mesmo de entidades privadas financiadas com recursos públicos.

07

**Para além de usuários,
reconhecendo vítimas!**



“

Uma das principais barreiras para o atendimento é o não reconhecimento das pessoas negras como vítimas, o que impede o acesso a direitos e reforça privilégios”.

— Luanna Tomaz

Ao procurar uma ouvidoria, as pessoas não devem ser tratadas apenas como **usuárias de um serviço público**. Em muitos casos, tratam-se de pessoas que vivenciaram situações de violência racial e que, portanto, devem ser reconhecidas como **vítimas de uma violação de direitos humanos**.

Essa distinção é fundamental. Enquanto o termo “usuário” remete à prestação de um serviço, a categoria “vítima” abre a porta para direitos de outra natureza, como reparação, proteção e acesso à justiça. Normas internacionais, como a **Declaração dos Princípios Básicos de Justiça Relativos às Vítimas da Criminalidade e do Abuso de Poder (ONU, 1985)** e decisões da **Corte Interamericana de Direitos Humanos**, reforçam que vítimas têm direito à verdade, à justiça, à reparação integral e à não-revitimização.

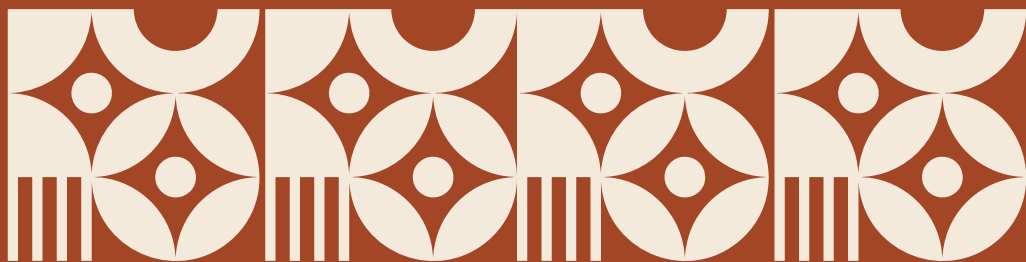
No entanto, estudos apontam que pessoas negras **raramente são reconhecidas como vítimas** nos sistemas institucionais. Muitas vezes, sua dor é deslegitimada, burocratizada ou mesmo invertida em responsabilização. Como afirmam **Ana Flauzina e Felipe Freitas**, há um **paradoxal privilégio em ser reconhecido como vítima**, privilégio frequentemente negado às populações negras.¹

Reconhecer pessoas negras como vítimas de violência racial é, portanto, um ato político de reparação e de enfrentamento ao racismo estrutural. Significa compreender que o atendimento não pode se limitar a registrar e encaminhar a denúncia, mas deve se abrir para outras dimensões.

1 FREITAS, Felipe da Silva; FLAUZINA, Ana Luiza Pinheiro. O paradoxal privilégio de ser vítima. Revista Brasileira de Ciências Criminais, ano 24, n. 122, 2016.

08

Quais os direitos das vítimas de violência racial?



“

O reconhecimento da violência racial como violação de direitos humanos impõe deveres ao Estado e direitos aos indivíduos conforme compromissos internacionais.”

— Luanna Tomaz

O racismo é um crime e as vítimas de violência racial possuem direitos que devem ser garantidos pelo Estado. A Constituição Federal, a **Lei 7.716/89**, o Estatuto da Igualdade Racial e tratados internacionais como a Declaração dos Princípios Básicos de Justiça Relativos às Vítimas da Criminalidade e do Abuso de Poder (ONU, 1985) garantem direitos como:



Ser reconhecida como vítima, mesmo sem autor identificado, e ter acesso à justiça e reparação.



Receber tratamento digno, escuta respeitosa e assistência integral.



Ter prioridade em atendimentos e investigações, com perspectiva antirracista e interseccional.



Proteção contra revitimização, com sigilo, rapidez e segurança contra retaliações.



Ser informada sobre seus direitos e o andamento dos processos.



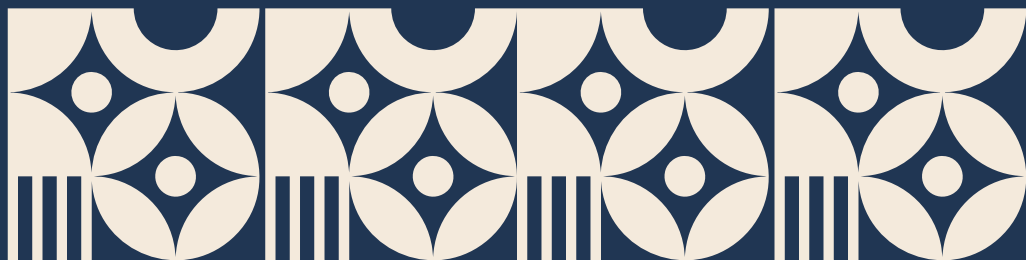
Receber apoio e articulação com a rede de serviços quando necessário.



Denúncias compreendidas no contexto histórico e estrutural do racismo, e não como casos isolados.

09

Construindo redes



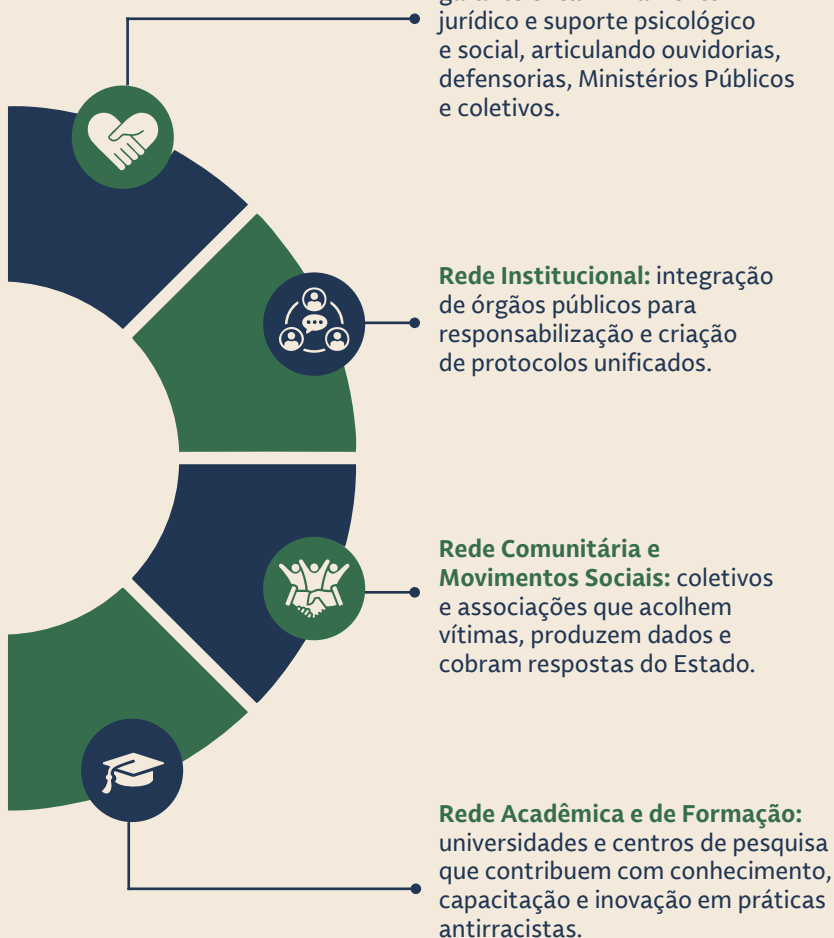
“

Agir em rede é tecer o futuro
com os fios da colaboração,
onde cada ponto conectado
fortalece o todo.”

— Luanna Tomaz

Nenhuma ouvidoria atua sozinha. Para que o atendimento às vítimas de racismo seja efetivo, é preciso articular-se com diferentes instituições, **trabalhando com a rede de acolhimento e proteção**. Essas redes ampliam o alcance da escuta, evitam a revitimização e fortalecem a confiança da população negra nas instituições públicas.

Tipos de rede:



Boas práticas para fortalecer a rede:



Devolver a resposta pela mesma ouvidoria de entrada, evitando revitimização.



Estabelecer fluxos claros com instituições parceiras para encaminhamentos responsáveis.



Utilizar protocolos internos para tratar casos sensíveis com urgência e cuidado.



Compartilhar boas práticas entre instituições, criando uma linguagem comum de enfrentamento ao racismo.



Realizar capacitações conjuntas em letramento racial e escuta qualificada.



Criar grupos de trabalho sobre racismo institucional com órgãos públicos e sociedade civil.

Construir redes é construir confiança. Só assim é possível garantir que o relato de uma vítima de racismo não se perca em burocracias, mas seja transformado em ação e reparação.

“

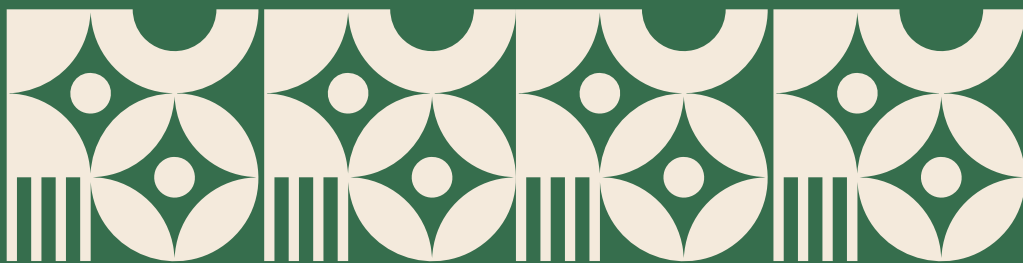
Permita que eu fale,
não as minhas cicatrizes
Tanta dor rouba nossa voz,
sabe o que resta de nós?
Alvos passeando por aí
Permita que eu fale, não as
minhas cicatrizes
Se isso é sobre vivência, me
resumir à sobrevivência
É roubar o pouco de bom que vivi
Por fim, permita que eu fale, não
as minhas cicatrizes”

EMICIDA, AmarElo



10

Orientações para a criação de ouvidorias de igualdade racial



“

Para que as demandas de racismo
ganhem melhor acolhimento e sejam
respondidas de forma e adequada,
é fundamental ampliarmos as
ouvidorias de igualdade racial.”

— Luanna Tomaz

Para que as demandas de racismo ganhem melhor acolhimento é fundamental fazer com que todas as ouvidorias públicas atuem com perspectiva racial e estimular, nos estados e municípios, a criação de ouvidorias de defesa da igualdade racial, nos termos do Estatuto da Igualdade Racial. Criar uma ouvidoria de igualdade racial não é apenas abrir um canal de comunicação com a população, mas instituir um **espaço especializado de acolhimento de vítimas de racismo**, capaz de escutar, encaminhar e transformar realidades.

Para que funcione de forma qualificada, é fundamental garantir alguns **requisitos mínimos**:

Base legal e autonomia: ato normativo que assegure estabilidade e recursos.

Equipe multiprofissional e diversa: profissionais de várias áreas, sempre que possível, contendo pessoas negras e indígenas, com capacitação contínua da equipe existente.

Espaço acessível e acolhedor: recepção, salas sigilosas, áreas coletivas e infraestrutura adequada.

Protocolos de atendimento: fluxos de escuta, registro, encaminhamento e acompanhamento.

Articulação em rede: parcerias com órgãos públicos, saúde e movimentos sociais.

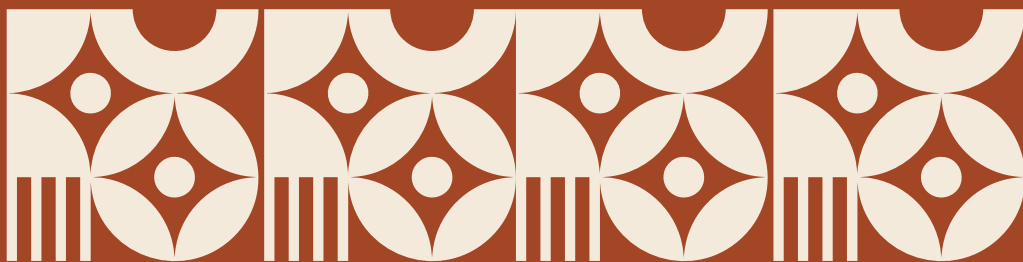
Produção de dados: registros e relatórios periódicos com recorte racial.

Princípios éticos: atendimento humanizado, gratuito, sigiloso, intercultural e sem discriminação.

Participação social: conselhos e comitês com sociedade civil e movimento negro.

11

Capacitação e autocuidado



“

Cuidar de quem escuta é
essencial para que a escuta
das vítimas de violência
racial seja qualificada,
contínua e humana.”

— Luanna Tomaz

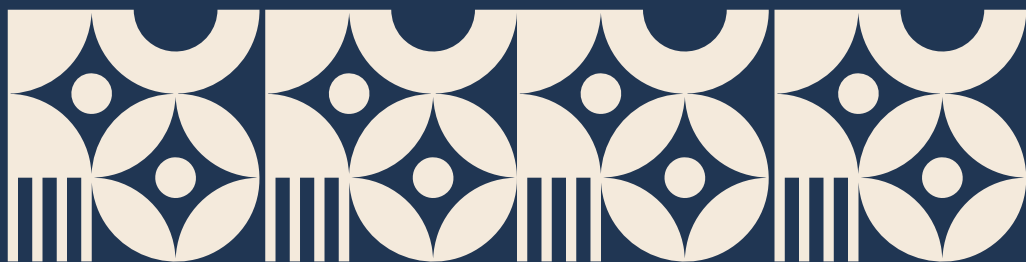
Trabalhar com escuta de vítimas de violência racial exige preparo emocional e suporte institucional das equipes.

A escuta qualificada só é possível quando profissionais estão capacitados. Essas capacitações devem ser constantes e devem abordar letramento racial, marcos legais nacionais e internacionais, bem como protocolos de atendimento antirracista. Capacitações conjuntas com outros órgãos da rede, inclusive os movimentos, ajudam a criar uma linguagem comum e práticas compartilhadas.

É importante reconhecer os efeitos do contato constante com o sofrimento alheio e criar espaços de escuta, supervisão e cuidado coletivo para as equipes das ouvidorias. Reconhecer que profissionais também precisam de cuidado é uma forma de assegurar que a escuta das vítimas seja feita com qualidade, continuidade e humanidade.

12

Produzindo dados sobre o racismo



“

Produzir e analisar dados com recorte racial não é apenas uma prática administrativa: é um compromisso institucional com a reparação e a justiça racial.”

— Luanna Tomaz

A produção de dados com perspectiva racial é essencial para visibilizar o racismo, orientar políticas públicas e avaliar a eficácia das medidas de enfrentamento. Quando não há dados, o racismo se mantém invisível e as vítimas ficam sem reparação.

Por que produzir dados?

01. Transformar relatos individuais em informação coletiva, identificando padrões e recorrências.
02. Embasar políticas públicas de igualdade racial com diagnósticos consistentes.
03. Responsabilizar instituições que reproduzem práticas discriminatórias.
04. Garantir transparência social sobre a resposta do Estado às denúncias de racismo.

Como produzir dados?

01. Coletar sistematicamente informações desagregadas por raça, gênero, idade, território e outras interseccionalidades.
02. Registrar manifestações de forma padronizada, evitando categorias genéricas que apaguem a especificidade do racismo.
03. Produzir relatórios qualitativos e quantitativos, incorporando números e narrativas das vítimas.
04. Utilizar indicadores de acompanhamento que mostrem a resposta institucional (tempo de apuração, resolutividade, satisfação do usuário).

O que fazer com os dados?

- 01.** Publicar relatórios periódicos em linguagem acessível, garantindo transparência e controle social.
- 02.** Compartilhar indicadores com defensorias, MPs, corregedorias e coletivos, fortalecendo o enfrentamento conjunto.
- 03.** Dialogar com universidades e centros de pesquisa para ampliar análises e garantir credibilidade.
- 04.** Utilizar os dados como ferramenta de reparação, orientando mudanças institucionais e prevenindo a repetição de violências.



“

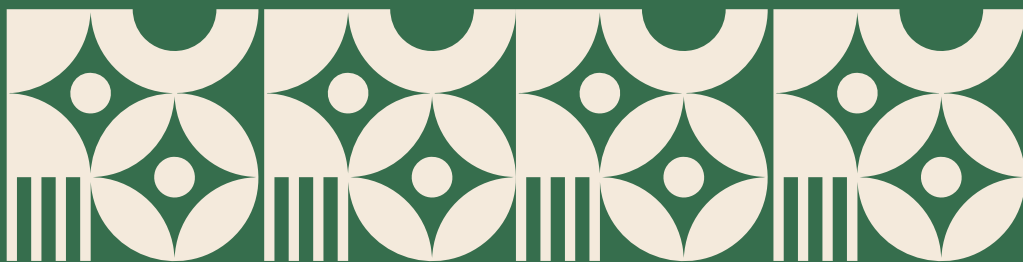
Cidadania é dever e direito
Quem não tem medo
enfrenta o preconceito
Eu tenho fé na força
da cultura
Que alimenta a luta
e a ternura.
É preciso cantar,
é preciso lutar
É preciso acreditar
e continuar.”

MILTON NASCIMENTO, CIDADANIA



13

Diretrizes para o atendimento antirracista



“

Atender com qualidade
exige preparo técnico,
sensibilidade e
compromisso.”

— Luanna Tomaz

Princípios gerais:



Reconhecer o racismo como violência e tratar toda denúncia com seriedade.



Garantir dignidade, escuta qualificada e cuidado integral às pessoas envolvidas.



Atuar com compromisso institucional no enfrentamento ao racismo.

No atendimento:



Escutar de forma respeitosa, sem interrupções, julgamentos ou minimizações.

Usar linguagem simples, evitando termos técnicos ou burocráticos.

Garantir confidencialidade, explicando como as informações serão utilizadas.

Evitar revitimização: não exigir que a vítima repita várias vezes seu relato.

Respeitar o tempo da vítima, sem imposição.

Considerar a perspectiva interseccional (gênero, idade, classe, orientação sexual, território).

Tratar também as microagressões raciais (piadas, comentários, interrupções) como formas de violência.

No registro do caso:



Tentar, sempre que possível, o registro do atendimento, até para fins estatísticos.



Refletir sobre seus próprios vieses raciais ao conduzir o atendimento.



Classificar corretamente os casos como racismo quando aplicável.

Primeiros passos no atendimento

O primeiro contato com a vítima é essencial para gerar confiança no processo institucional. Esse momento deve ser **acolhedor, respeitoso e atento** às especificidades do racismo como **violação de direitos humanos**.

Orientações Práticas:



01. Criar um ambiente seguro e acolhedor.
02. Apresentar-se e explicar o papel da ouvidoria.
03. Escutar sem interrupções, validando a experiência.
04. Garantir sigilo e respeito à dignidade da vítima.
05. Utilizar linguagem clara e respeitosa.
06. Explicar os direitos e possíveis providências.
07. Verificar necessidades urgentes:
SAÚDE • SEGURANÇA • PROTEÇÃO
08. Encaminhar em rede, assegurando retorno pela ouvidoria.
09. Registrar o caso com atenção, mesmo sem provas materiais.



O que não fazer

Práticas que comprometem o acolhimento e reproduzem violência institucional devem ser evitadas.

O que **NÃO** fazer:



Questionar ou duvidar do relato da vítima.



Tratar o racismo como “mal-entendido” ou “conflito interpessoal”.



Reduzir a manifestação a uma simples “demanda”.



Transferir todo o ônus da prova para a vítima.



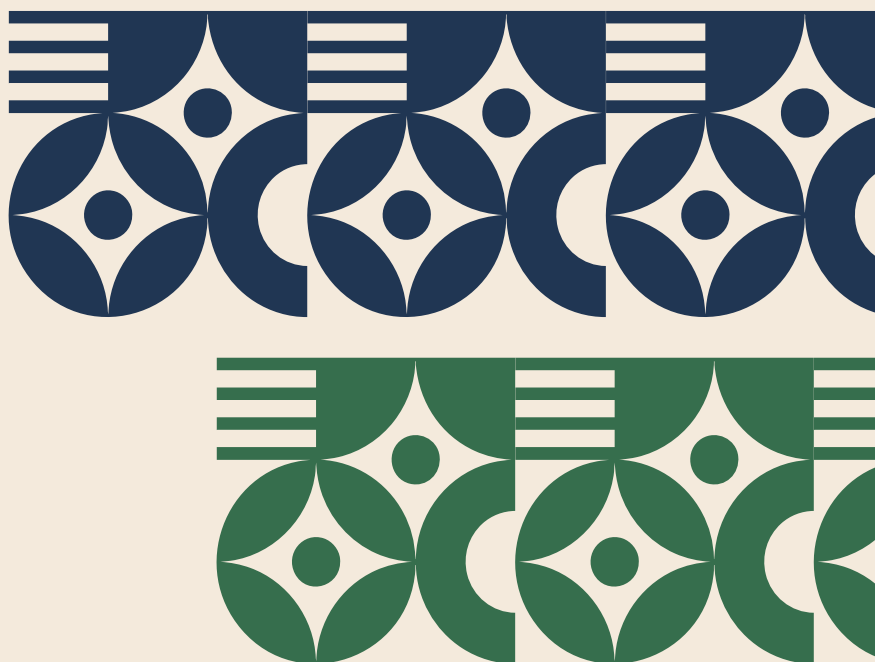
Expor a vítima a espaços ou agentes que possam gerar mais violência.



Fazer encaminhamentos genéricos sem escuta prévia.

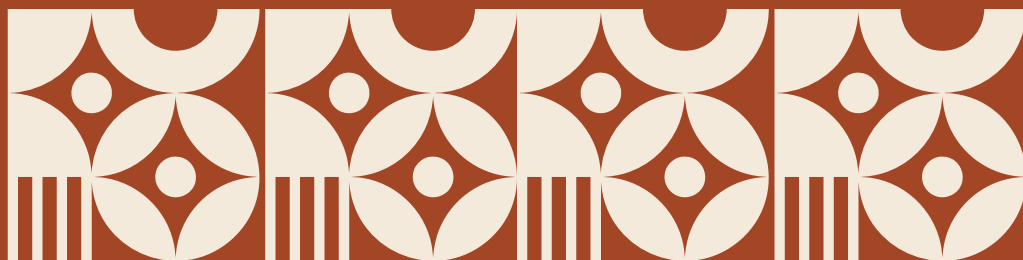


Adiar indefinidamente o retorno: silêncio institucional também é violência.



14

Perguntas para se fazer no atendimento



“

**As perguntas certas revelam a dimensão racial da violência.
Sem elas, a escuta se torna incompleta.”**

— Luanna Tomaz

Antes de iniciar o atendimento, é importante que o manifestante seja informado sobre o papel da ouvidoria no acolhimento e registro das manifestações. **Cabe à ouvidoria orientar, receber, registrar e encaminhar adequadamente as demandas, garantindo que sejam analisadas e respondidas conforme as normas e orientações vigentes.**

Deve-se esclarecer também que **o servidor público tem o dever de adotar providências diante de indícios de irregularidades, conforme o art. 143 da Lei nº 8.112/1990**, e que o registro da manifestação é uma dessas providências necessárias para possibilitar o devido tratamento do caso.

A orientação ao manifestante deve ser feita **de forma clara, empática e acolhedora**, assegurando que ele compreenda as possibilidades de encaminhamento e as etapas do processo.

Como forma de ajudar no atendimento, podem ser feitas perguntas que devem servir para **acolher, compreender e orientar**. Não constituem um roteiro fixo, mas um **guia de escuta qualificada com perspectiva antirracista**. Seu uso deve ser acompanhado de **formação contínua, linguagem antirracista e monitoramento permanente** para garantir a centralidade da questão racial no atendimento. As perguntas devem ser feitas de forma **acolhedora e transparente**, informando, se necessário, o motivo pelo qual estão sendo realizadas.

Nenhuma ouvidoria atua sozinha!



É essencial a rede de proteção (Defensorias, MP, corregedorias, coletivos, centros de referência, instituições de direitos humanos).

Encaminhamentos devem prezar pela responsabilidade, sigilo e acompanhamento.

O modo do encaminhamento pode fortalecer ou fragilizar o atendimento.

PERGUNTAS PARA O PRIMEIRO ATENDIMENTO:

01

COMO PODEMOS AJUDÁ-LO(A)?

02

VOCÊ GOSTARIA DE RELATAR O QUE ACONTECEU?

03

ONDE E QUANDO OCORREU A SITUAÇÃO?

04

QUEM ESTAVA ENVOLVIDO? HAVIA TESTEMUNHAS?

05

COMO VOCÊ SE SENTIU DIANTE DO OCORRIDO?

06

VOCÊ JÁ PROCUROU OUTRO SERVIÇO OU INSTITUIÇÃO SOBRE ESTE CASO?

07

**HÁ RISCO IMEDIATO À SUA SEGURANÇA
OU À DE OUTRA PESSOA?**

08

COMO ESTÁ A SUA SAÚDE FÍSICA E MENTAL, E EM QUE MEDIDA ESTÁ RECEBENDO CUIDADO?

09

HÁ BARREIRAS CULTURAIS OU LINGUÍSTICAS QUE DIFICULTEM SUA PARTICIPAÇÃO NO ATENDIMENTO?

10

VOCÊ TEM ACESSO A APOIO SOCIAL E JURÍDICO ADEQUADO?

11

HÁ MEDIDAS ESPECÍFICAS QUE VOCÊ ESPERA COMO RESPOSTA DA OUVIDORIA?

12

EXISTE VULNERABILIDADE ECONÔMICA QUE IMPACTE SUA AUTONOMIA?



PERGUNTAS
NORTEADORAS

PERGUNTAS QUE CONTRIBUEM PARA A PERSPECTIVA RACIAL:

01

VOCÊ ENTENDE ESSA SITUAÇÃO COMO RACISMO?

02

ENFRENTA DESIGUALDADES ESPECÍFICAS POR SER NEGRO/A OU POR OUTROS MARCADORES (GÊNERO, CLASSE, ORIENTAÇÃO ETC.)?

03

VOCÊ COMPREENDE SEUS DIREITOS E O PROCESSO DE ATENDIMENTO/DENÚNCIA?

04

SUA CONDIÇÃO DE PESSOA NEGRA FOI PERCEBIDA COMO VULNERABILIDADE OU FATOR AGRAVANTE?

05

EXISTEM PRÁTICAS APARENTEMENTE NEUTRAS QUE, NA PRÁTICA, DIFICULTAM O ACESSO OU A EFETIVIDADE DA JUSTIÇA DIANTE DA VULNERABILIDADE RACIAL?

06

SUA AUTONOMIA E DIGNIDADE ESTÃO SENDO RESPEITADAS EM CADA ETAPA DO ATENDIMENTO?

07

AS MEDIDAS PROPOSTAS (ACOLHIMENTO, ENCAMINHAMENTOS, PROVIDÊNCIAS) SÃO SUFICIENTES PARA ATENDER À VULNERABILIDADE RACIAL?

08

O AMBIENTE DE ATENDIMENTO PERMITE QUE VOCÊ SE MANIFESTE SEM REVITIMIZAÇÃO, CONSTRANGIMENTO OU MEDO?

09

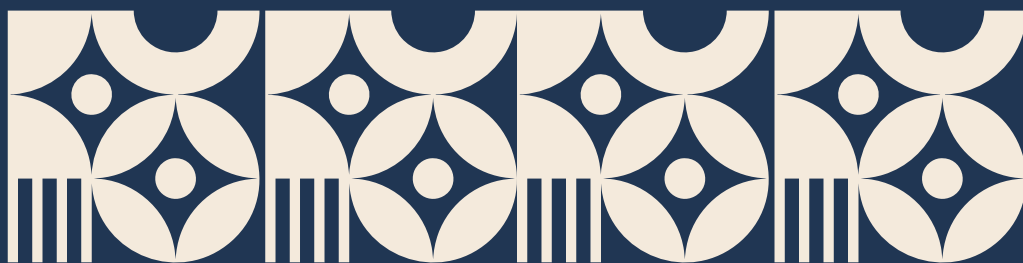
AS PROVAS, INFORMAÇÕES E ENCAMINHAMENTOS FORAM ANALISADOS À LUZ DA PERSPECTIVA RACIAL E INTERSECCIONAL?



**PERGUNTAS
NORTEADORAS**

15

Referências



BRASIL. Constituição da República Federativa do Brasil de 1988. Brasília, DF: Senado Federal, 1988.

BRASIL. Lei nº 12.288, de 20 de julho de 2010. Institui o Estatuto da Igualdade Racial. Diário Oficial da União: Brasília, DF, 21 jul. 2010.

BRASIL. Ministério da Igualdade Racial (MIR). Guia Chamada pelo Acolhimento. Brasília, DF, [s.d.].

BRASIL. Ministério da Igualdade Racial (MIR). Guia de Racismo Religioso. Brasília, DF, [s.d.].

BRASIL. Ministério da Justiça e Segurança Pública (MJSP). Guia Lilás: enfrentamento ao assédio sexual e outras formas de violência no trabalho. Brasília, DF, [s.d.].

BRASIL. Lei nº 14.532, de 11 de janeiro de 2023. Altera a Lei nº 7.716, de 5 de janeiro de 1989, para equiparar a injúria racial ao crime de racismo. Diário Oficial da União: Brasília, DF, 12 jan. 2023.

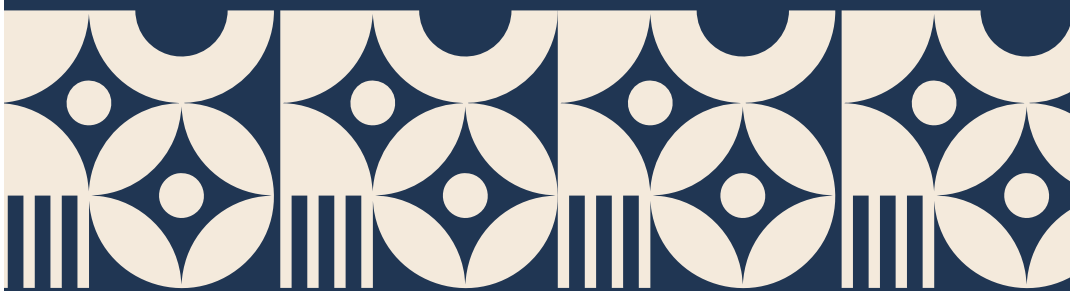
BRASIL. Lei nº 7.716, de 5 de janeiro de 1989. Define os crimes resultantes de preconceito de raça ou de cor. Diário Oficial da União: Brasília, DF, 6 jan. 1989.

BRASIL. Lei nº 15.069, de 19 de janeiro de 2024. Institui a Política Nacional de Cuidado. Diário Oficial da União: Brasília, DF, 22 jan. 2024.

CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA (CNJ). Protocolo para julgamento com perspectiva racial. Brasília, DF: CNJ, 2023.

CORTE INTERAMERICANA DE DIREITOS HUMANOS (Corte IDH). Caso Favela Nova Brasília vs. Brasil. Sentença de 16 de fevereiro de 2017.

CORTE INTERAMERICANA DE DIREITOS HUMANOS (Corte IDH). Caso Neusa e Gisele vs. Brasil. Sentença de 26 de novembro de 2022.



COOPERAÇÃO:



MINISTÉRIO DA
IGUALDADE RACIAL

