

PALESTRA

Ouvidorias com Perspectiva Racial

Diretrizes para um atendimento antirracista

Com base no guia “Ouvidorias com Perspectiva Racial” — Ministério da Igualdade Racial (MIR) e UNESCO, 2025

ROTEIRO

O que vamos percorrer hoje

1

Contexto

De onde vem a necessidade de um guia específico para ouvidorias.

2

Letramento racial

Por que reconhecer vítimas de racismo é diferente de atender “usuários”.

3

Racismo: conceito e expressões

O que é racismo e como ele se manifesta na prática.

4

Atendimento antirracista

Princípios, passo a passo e o que evitar na escuta.

5

Equipes e autocuidado

Como preparar e cuidar de quem faz esse atendimento.

01

Contexto: de onde vem a necessidade deste guia

Uma trajetória construída pela luta do movimento negro e pela institucionalização da agenda racial no Estado brasileiro.

Um direito conquistado, não concedido

1988

Constituição Federal

Tipifica o racismo como crime inafiançável e imprescritível — um marco único no direito brasileiro.

2010

Estatuto da Igualdade Racial (Lei 12.288)

Determina a criação de Ouvidorias Permanentes em Defesa da Igualdade Racial em todo o país.

“O racismo é uma forma de violência. Não é apenas uma atitude isolada de preconceito, mas um sistema que organiza relações sociais e produz desigualdades históricas.”

Guia Ouvidorias com Perspectiva Racial — MIR/UNESCO

02

Letramento racial: por que importa na ouvidoria

Reconhecer quem procura a ouvidoria como vítima — e não apenas como usuário de um serviço — muda tudo no atendimento.

Ouvidorias: canais de democratização institucional

1

Escuta institucional

Acolher denúncias de racismo com seriedade e respeito.

2

Mediação de conflitos

Evitar a revitimização e promover soluções céleres.

3

Produção de dados

Gerar informações com recorte racial que orientem políticas públicas.

4

Educação institucional

Sensibilizar gestores públicos para práticas antirracistas.

5

Controle democrático

Aproximar o Estado das demandas históricas da população negra.

“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.”

Usuário de um serviço — ou vítima de uma violação?

USUÁRIO

Remete à prestação de um serviço público. Dá acesso a direitos básicos de atendimento — mas não abre, por si só, a porta para reparação.

VÍTIMA

Reconhece uma violação de direitos humanos. Abre a porta para reparação, proteção, verdade, justiça e não revitimização.

X

“Há um paradoxal privilégio em ser reconhecido como vítima — privilégio frequentemente negado às populações negras.”

Ana Flauzina e Felipe Freitas, “O paradoxal privilégio de ser vítima” (2016)

O que a lei garante às vítimas de violência racial

1

Reconhecimento

Ser reconhecida como vítima mesmo sem autor identificado.

2

Tratamento digno

Escuta respeitosa e assistência integral.

3

Prioridade

Atendimento e investigação com perspectiva antirracista e interseccional.

4

Proteção

Contra revitimização, com sigilo e segurança contra retaliações.

5

Informação

Ser informada sobre seus direitos e o andamento do processo.

6

Contexto estrutural

Ter a denúncia compreendida como parte do racismo estrutural — não como caso isolado.

03

Racismo: conceito e expressões

Racismo é violência. Reconhecer suas diferentes formas é o primeiro passo para enfrentá-lo e superá-lo.

Um sistema, não um ato isolado

1

Interpessoal

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

2

Institucional

Instituições que discriminam — hospitais, escolas, delegacias.

3

Sistêmico

Organiza a sociedade: encarceramento, mortalidade materna, pobreza.

4

Formas específicas

Racismo religioso, recreativo, digital e ambiental.

Como o racismo aparece no cotidiano

- 1 Discursos de ódio e ataques raciais on-line
- 2 Ataques e ofensas a religiões de matriz africana
- 3 Piadas e “brincadeiras” racistas
- 4 Insultos, exclusões e tratamento diferenciado
- 5 Hospitais que ignoram dor, escolas que omitem bullying, delegacias que desqualificam denúncias
- 6 Encarceramento em massa, mortalidade materna e pobreza concentrada em famílias negras

O que muitas vezes aparece como “brincadeira”, “problema individual” ou “falta de estrutura” é, na verdade, violência racial.

04

Como atender: diretrizes para um atendimento antirracista

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

Princípios que orientam a escuta

- 1 Reconhecer o racismo como violência e tratar toda denúncia com seriedade
- 2 Garantir dignidade, escuta qualificada e cuidado integral
- 3 Atuar com compromisso institucional no enfrentamento ao racismo

NO ATENDIMENTO, TAMBÉM É PRECISO:

- Usar linguagem simples, sem termos técnicos ou burocráticos
- Garantir confidencialidade, explicando como as informações serão usadas
- Evitar revitimização: não exigir que a vítima repita o relato várias vezes
- Respeitar o tempo da vítima, sem imposição
- Considerar a perspectiva interseccional (gênero, idade, classe, território)
- Tratar também as microagressões raciais como formas de violência

Passo a passo do primeiro atendimento

- 1 Criar um ambiente seguro e acolhedor
- 2 Apresentar-se e explicar o papel da ouvidoria
- 3 Escutar sem interrupções, validando a experiência
- 4 Garantir sigilo e respeito à dignidade da vítima
- 5 Explicar os direitos e as possíveis providências
- 6 Verificar necessidades urgentes: saúde, segurança, proteção
- 7 Encaminhar em rede, assegurando retorno pela própria ouvidoria
- 8 Registrar o caso com atenção, mesmo sem provas materiais

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

As perguntas certas revelam a dimensão racial

PARA O PRIMEIRO ATENDIMENTO

- Como podemos ajudá-lo(a)?
- Onde e quando ocorreu a situação?
- Quem estava envolvido? Havia testemunhas?
- Como você se sentiu diante do ocorrido?
- Há risco imediato à sua segurança?
- Você tem acesso a apoio social e jurídico adequado?

PARA A PERSPECTIVA RACIAL

- Você entende essa situação como racismo?
- Enfrenta desigualdades específicas por ser negro/a ou por outros marcadores?
- Sua condição de pessoa negra foi percebida como vulnerabilidade ou fator agravante?
- Sua autonomia e dignidade estão sendo respeitadas em cada etapa?
- O ambiente permite que você se manifeste sem revitimização ou medo?

Nenhuma ouvidoria atua sozinha

1

Rede de apoio às vítimas

Defensorias, Ministérios Públicos e coletivos para suporte jurídico, psicológico e social.

2

Rede institucional

Integração entre órgãos públicos para responsabilização e protocolos unificados.

3

Rede comunitária

Coletivos e movimentos sociais que acolhem vítimas e cobram respostas do Estado.

4

Rede acadêmica

Universidades e centros de pesquisa que apoiam capacitação e inovação antirracista.

BOA PRÁTICA CENTRAL:

Devolver a resposta pela mesma ouvidoria de entrada, evitando revitimização — e estabelecer fluxos claros com instituições parceiras para encaminhamentos responsáveis.

05

Equipes preparadas e autocuidado

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

Requisitos mínimos para uma ouvidoria com perspectiva racial

1

Base legal e autonomia

Ato normativo que assegure estabilidade e recursos.

2

Equipe multiprofissional e diversa

Com pessoas negras e indígenas e capacitação contínua.

3

Espaço acessível e acolhedor

Recepção, salas sigilosas, infraestrutura adequada.

4

Protocolos de atendimento

Fluxos claros de escuta, registro e encaminhamento.

5

Articulação em rede

Parcerias com órgãos públicos, saúde e movimentos sociais.

6

Produção de dados

Registros e relatórios periódicos com recorte racial.

7

Princípios éticos

Atendimento humanizado, gratuito, sigiloso e sem discriminação.

8

Participação social

Conselhos e comitês com sociedade civil e movimento negro.

Capacitação contínua e cuidado com quem escuta

CAPACITAÇÃO

- Letramento racial e marcos legais nacionais e internacionais
- Protocolos de atendimento antirracista
- Capacitações conjuntas com outros órgãos da rede, inclusive movimentos sociais
- Criação de uma linguagem comum de enfrentamento ao racismo

AUTOCUIDADO

- Reconhecer os efeitos do contato constante com o sofrimento alheio
- Criar espaços de escuta, supervisão e cuidado coletivo para as equipes
- Assegurar suporte institucional — não apenas preparo emocional individual
- Entender que profissionais bem cuidados garantem escuta com qualidade, continuidade e humanidade



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

— Luanna Tomaz, autora do guia Ouvidorias com Perspectiva Racial

Obrigada(o).