EVEX
Evidência Express

OUTI 2025

Serviços públicos estaduais de acolhimento às vítimas de racismo

Benchmarking de serviços, equipamentos e protocolos



enap

Expediente

Presidente
Betânia Peixoto Lemos

Diretora-Executiva
Natália Teles da Mota

Diretor de Altos Estudos
Alexandre de Ávila Gomide

Diretora de Educação Executiva
Iara Cristina da Silva Alves

Diretor de Desenvolvimento Profissional
Braulio Figueiredo Alves da Silva

Diretora de Inovação
Camila de Castro Barbosa Medeiros

Diretor de Gestão Interna
Lincoln Moreira Jorge Junior

Coordenadora-Geral de Avaliação e Organização de Evidências
Tamille Sales Dias

Capa e Diagramação
Equipe EvEx

Imagens
Unsplash

Autoria
Vinícius Pinon de Medeiros Torres Galindo
Gessica Cardoso Sousa
Lorenzo Luiz Bianchi
Fernanda Borges Serpa

É permitida a reprodução total ou parcial, desde que citada a fonte.

Para mais informações, consulte nossa página
www.enap.gov.br/servicos/avaliacao-eorganizacao-de-evidencias
ou entre em contato:
evidencia.express@enap.gov.br

O Evidência Express (EvEx) é uma iniciativa da Diretoria de Altos Estudos da Escola Nacional de Administração Pública (Enap) em parceria com a Universidade de Brasília (UnB). A missão do EvEx é gerar evidências para informar a tomada de decisão no setor público. Para isso, a equipe sintetiza, produz e analisa dados que possam servir de base para o desenho, a implementação, o monitoramento e a avaliação de políticas públicas.

Os relatórios produzidos pelo EvEx agilizam a geração de conhecimento voltado para desafios públicos, seguindo três premissas fundamentais: engajamento com pessoas gestoras públicas, tempestividade e tradução do conhecimento. Os produtos EvEx podem subsidiar análises ex ante, avaliações ex post ou Análises de Impacto Regulatório, além de beneficiar gestoras públicas subnacionais, pesquisadoras, docentes, servidoras e demais interessadas da sociedade civil.

Os produtos EvEx podem analisar dados qualitativos e quantitativos, sobre:
- Evolução do problema no Brasil e no mundo;
- Público-alvo de uma política;
- Causas e consequências do problema ou política;
- Soluções existentes para o problema;
- Impactos de intervenções ou políticas públicas.

Projeto financiado pela parceria Enap e Diretoria de Avaliação, Monitoramento e Gestão da Informação do Ministério da Igualdade Racial.

Forma sugerida para referenciar este documento: GALINDO, V.; SOUSA, G.; BIANCHI, L.; SERPA, F. Serviços públicos estaduais de acolhimento às vítimas de racismo: benchmarking de serviços, equipamentos e protocolos. In: ESCOLA NACIONAL DE ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA. Relatório de pesquisa, Evidência Express. Brasília: Enap, 2025. Disponível em: https://repositorio.enap.gov.br/handle/1/6939. Acesso em: dd mmm. aaaa.

Sumário

1 Introdução 5

2 Metodologia 7

3 Análise Descritiva do Mapeamento 10

3.1 Perfil Geral do Mapeamento 10

3.2 Mapeamento dos Serviços de Denúncia e Acolhimento e Perfil Institucional 12

3.3 Distribuição Espacial dos Serviços de Denúncia e Acolhimento 17

3.4 Contextos do Acesso aos Serviços de Denúncia e Acolhimento 19

4 Considerações Finais 22

Referências Bibliográficas 23

Sumário Executivo

- Este estudo visou mapear e caracterizar os serviços estaduais para realização de denúncias e acolhimento de vítimas de racismo, sua vinculação institucional e os canais de acesso disponibilizados as vítimas.

- Foram mapeadas informações sobre 26 características dos serviços pesquisados incluindo localização, meios de contato, tipos de atendimento prestados, público-alvo e outras informações relevantes para facilitar o acesso a esses serviços por vítimas de racismo.

- Foram localizadas 137 serviços de denúncia, encaminhamento para organizações competentes e acolhimento ou apoio para vítimas de racismo.

- A maior parte dos serviços identificados foram os serviços de recebimento de denúncias seguido dos serviços de acolhimento e encaminhamento.

- Grande parte dos serviços mapeados encontrava-se localizado nas regiões Sudeste e Sul, em particular nos estados de São Paulo e Santa Catarina.

- A forma de acesso mais usualmente disponibilizada foi o atendimento presencial seguido de outros formatos de acesso remoto como telefone, e-mail e Whatsapp. Em média, cada instituição de atendimento dispunha de três formatos de atendimento distintas.

- Algumas limitações quanto a cobertura do mapeamento realizada são exploradas ao final do estudo e incluem a dependência de motores de busca e ausência de verificação *in loco* da existência dos serviços.

- É disponibilizado como anexo deste relatório uma planilha eletrônica com as informações dos serviços de denúncias e acolhimento de vítimas de racismo mapeados na pesquisa.

1. Introdução

O racismo, em suas múltiplas dimensões, segue configurando-se como um dos principais desafios para a consolidação de uma sociedade democrática no Brasil. Embora o país possua a maior população negra fora do continente africano, com aproximadamente 79 milhões de pessoas autodeclaradas pretas e pardas (ANDEP; Defensorias Públicas, 2021), os indicadores sociais e de violência revelam a persistência de desigualdades históricas e estruturais. Dados recentes mostram que, em 2018, 75,7% das vítimas de homicídio eram negras e que jovens negros, entre 15 e 29 anos, representaram 75% das mortes violentas registradas no país (ANDEP; Defensorias Públicas, 2021). Além disso, 66% das pessoas privadas de liberdade no Brasil são negras, evidenciando o impacto do racismo estrutural também no sistema de justiça criminal (ANDEP; Defensorias Públicas, 2021).

Essas estatísticas reforçam a compreensão de que o racismo não se limita a episódios isolados de discriminação individual, mas constitui um fenômeno sistêmico e institucional, refletido no mercado de trabalho, na saúde, na segurança pública e no acesso à justiça (SOUZA, 2018). O próprio conceito de racismo estrutural, amplamente discutido no âmbito acadêmico e jurídico, aponta para a reprodução histórica de desigualdades que mantém a população negra em posição de maior vulnerabilidade (ALMEIDA, 2018).

No cenário nacional, observa-se uma elevação significativa das denúncias formais de racismo, indicando tanto o agravamento das ocorrências quanto o fortalecimento dos mecanismos de registro (Fórum Brasileiro de Segurança Pública, 2024). De acordo com o Anuário Brasileiro de Segurança Pública de 2024, o número de casos mais que dobrou em apenas um ano, passando de 5.100 em 2022 para 11.610 em 2023, o que corresponde a um aumento de 77,9% (Fórum Brasileiro de Segurança Pública, 2024). Entre os estados, o Rio Grande do Sul apresentou o maior volume absoluto de registros, contabilizando 2.857 ocorrências em 2023, frente a 2.523 no ano anterior, o que representa um crescimento de 13,2% (Fórum Brasileiro de Segurança Pública, 2024).

Nesse contexto, destaca-se a importância da existência de múltiplas instituições públicas e entidades da sociedade civil no enfrentamento ao racismo e no acolhimento às vítimas. No Brasil, diferentes órgãos assumem papéis complementares nesse processo, tanto a nível federal, quando estadual e municipal. Nesse arranjo institucional, os municípios, por exemplo, possuem os Centros de Referência de Assistência Social (CRAS) que funcionam como porta de entrada para a proteção social básica, voltada à prevenção de situações de vulnerabilidade e risco. Já os Centros de Referência Especializados de Assistência Social (CREAS) integram a proteção social especial de média complexidade e são responsáveis pelo atendimento e acompanhamento especializado a indivíduos e famílias em situação de violência, discriminação ou violação de direitos, incluindo vítimas de racismo.

A articulação entre os diferentes níveis e atores institucionais constitui uma rede de proteção para garantir o acesso à justiça, a efetividade dos direitos humanos e o fortalecimento da cidadania das populações historicamente vulnerabilizadas. Dessa forma, a presente pesquisa tem como objetivo mapear e caracterizar as unidades de apoio às vítimas de racismo no Brasil, sistematizando informações sobre sua localização, serviços oferecidos, canais de acesso e fluxos de atendimento. Busca-se, assim, oferecer um panorama atualizado sobre os formatos de acolhimento estadual existentes.

Este trabalho é um produto de pesquisa resultante da parceria do *Evidência Express* da Escola Nacional de Administração Pública (Enap) com o Ministério da Igualdade Racial e foi elaborado entre agosto e setembro de 2025 pela equipe de pesquisadores do *Evidência Express*. O *Evidência Express* possui o objetivo de reunir evidências e formular respostas rápidas para aprimorar os processos de políticas públicas. Desta forma, em virtude da proposta de pesquisa rápida adotada pelo serviço *Evidência Express*, é importante destacar que este trabalho não apresenta recomendações explícitas para as políticas públicas estudadas e que os resultados apresentados devem ser analisados considerando as limitações expostas.

O relatório está estruturado em três seções além dessa introdução: a próxima seção apresenta a metodologia utilizada para a coleta e sistematização dos dados; a segunda traz a análise descritiva do mapeamento realizado, destacando os principais padrões e lacunas identificados; e, por fim, as considerações finais discutem os achados à luz do fortalecimento de uma rede de proteção efetiva e acessível às vítimas de racismo no país.

2. Metodologia

Este estudo adota uma abordagem exploratória, de natureza qualitativa, fundamentada na coleta e sistematização de informações públicas sobre serviços voltados ao acolhimento de vítimas de racismo disponíveis nos ambientes virtuais dos órgãos públicos estaduais do Brasil. O objetivo principal foi identificar, organizar e caracterizar as instituições que oferecem esse tipo de atendimento, resultando na construção de uma tabela padronizada de mapeamento para os 26 estados brasileiros e Distrito Federal. Essa tabela constitui o produto central da pesquisa.

Para responder a pergunta orientadora - Quais são os formatos e estruturas atuais de serviços de acolhimento às vítimas de racismo no Brasil? - a pesquisa concentrou-se exclusivamente em fontes primárias, com informações extraídas de sites oficiais de órgãos públicos, notícias institucionais, cartilhas, protocolos de atendimento e documentos normativos. Dado a natureza das informações buscadas, não foram utilizadas fontes secundárias, como artigos acadêmicos ou relatórios de pesquisa.

A coleta foi realizada por meio do motor de busca Google, com a aplicação de duas estratégias adaptadas de métodos de busca estruturada utilizados em bases de dados científicas, a saber: "(atendimento OR apoio) + vítimas de racismo + órgãos públicos + [nome do estado]" e "(atendimento OR apoio) + violação de direitos humanos + órgãos públicos + [nome do estado]". O emprego de duas combinações buscou ampliar o alcance dos resultados. As buscas limitaram-se até a quinta página de resultados. Reconhece-se, entretanto, que o Google não é uma base indexada e que os resultados são organizados de forma personalizada, levando em conta o histórico de navegação e perfil de cada usuário. Para minimizar tais vieses, foram adotados testes de verificação das estratégias, comparando os resultados alcançados pelos pesquisadores em um mesmo estado. Mesmo identificado um baixo número de divergências, o viés de seleção pelo uso do Google foi assumido como limitação do estudo.

Foram incluídas no mapeamento apenas as instituições que ofereciam serviços de acolhimento, orientação ou atendimento a vítimas de racismo; as que disponibilizavam canais formais de denúncia; e aquelas que combinavam mecanismos de denúncia e acolhimento especializado. As informações obtidas foram lidas integralmente e registradas de forma manual em planilha eletrônica, organizada com base em um conjunto de variáveis/informações previamente definidas, a saber:

- Nome do órgão/unidade de atendimento: nome oficial da unidade ou órgão que presta o serviço.
- Tipo de instituição: categoria da instituição (Ex: Órgão público estadual/municipal, ONG, conselho profissional).
- Vinculação institucional: órgão ou entidade ao qual o serviço está vinculado (Ex: Secretaria, Ministério, Conselho).

- Estado: unidade federativa onde o serviço está localizado.
- Município: cidade onde o serviço está localizado.
- Endereço completo: rua, número, bairro, complemento.
- CEP: código de Endereçamento Postal do serviço.
- Telefone: número de telefone para contato.
- E-mail: endereço de e-mail para contato.
- Site/URL oficial: link para página oficial do serviço.
- Redes sociais: links ou nomes de usuário das redes sociais oficiais.
- Tipo de atendimento: formato de atendimento (presencial, online, híbrido).
- Tipo de serviço: serviços prestados de forma padronizada.
- Categorias: recebimento de denúncias; assistência jurídica; acolhimento; encaminhamentos; orientação; atendimento médico; atendimento psicossocial)
- Serviços oferecidos: principais serviços prestados (apoio jurídico, psicológico, encaminhamento social etc.).
- Público-alvo: grupo atendido (população geral, grupos específicos etc.).
- Horário de funcionamento: dias e horários de atendimento.
- Acessibilidade: recursos de acessibilidade (rampa, Libras, atendimento multilíngue etc.).
- Canais de Atendimento: canais de atendimento oferecidos de forma padronizada. Categorias: Presencial; Telefônico; Aplicativo; E-mail; Chat; Site; Whatsapp; Balcão virtual.
- Passos para acesso: etapas para acessar o serviço (registro, encaminhamento, acesso direto etc.).
- Total de cliques: número de cliques mínimos necessários para acessar o serviço a partir da página inicial do site.
- Documentos exigidos: documentos necessários para acessar o serviço.
- Tempo estimado para atendimento inicial: tempo médio até o primeiro atendimento (imediato, até 24h etc.).
- Custo: se o serviço é gratuito ou pago.
- Observações adicionais: informações complementares relevantes.
- Data de atualização da informação: data da última verificação/atualização das informações.

Após a consolidação em planilha, os dados foram sistematizados a fim de permitir uma análise descritiva do mapeamento. A análise descritiva concentrou-se em observar a distribuição das unidades segundo a esfera federativa e os tipos de serviços oferecidos, identificar os canais de acesso mais recorrentes e examinar os padrões de atendimento disponíveis, como apoio jurídico, psicossocial, acolhimento ou orientação. O resultado esperado é um panorama detalhado que permita compreender tanto a diversidade de formatos institucionais existentes quanto as lacunas em termos de cobertura territorial e acessibilidade. Sobre a consolidação dos resultados, é importante destacar ainda que a planilha eletrônica resultante do mapeamento é disponibilizada como parte deste relatório de pesquisa.

É necessário ressaltar algumas limitações metodológicas do levantamento realizado. A dependência exclusiva do Google como ferramenta de busca implica variabilidade nos resultados retornados,

dado que não se trata de uma base indexada. Além disso, a personalização do motor de busca pode afetar a visibilidade de determinadas instituições, ainda que a coleta tenha sido conduzida de forma padronizada pelo mesmo pesquisador. Soma-se a isso a escassez de informações completas em alguns sites oficiais, o que dificultou o preenchimento integral das variáveis em alguns casos. Por fim, não foi realizada verificação in loco da efetividade dos serviços, de modo que a análise se limita às informações publicamente disponíveis.

3. Análise Descritiva do Mapeamento

O objetivo deste capítulo é apresentar os resultados do mapeamento das unidades de atendimento voltadas ao acolhimento de vítimas de racismo no Brasil. A análise tem caráter descritivo e busca sistematizar as informações levantadas, oferecendo uma visão abrangente sobre a estrutura existente. As subseções seguintes detalham aspectos específicos do levantamento, com destaque para a concentração geográfica das unidades, a caracterização dos órgãos e sua vinculação institucional, além do mapeamento dos serviços prestados e dos canais de atendimento disponibilizados.

3.1 Perfil Geral do Mapeamento

Esse mapeamento resultou na identificação de 137 unidades de atendimento voltadas ao acolhimento de vítimas de racismo. Dessas 137 unidades de atendimento mapeadas, grande parte foi oriunda da primeira estratégia de pesquisa (125). Somente 12 registros pela segunda estratégia.

Entre as variáveis coletadas, observou-se que em todos os registros foi possível identificar o nome do órgão/unidade de atendimento, o tipo de instituição e a vinculação institucional. Entretanto, algumas lacunas de informação foram identificadas: em 11 casos não foi possível obter o endereço completo e em 15 casos não havia menção a telefone de contato. Em dois desses últimos, os sites indicam que o atendimento pode ocorrer presencialmente e por telefone, mas não disponibilizam o número correspondente.

O tipo de serviço e os serviços oferecidos foram identificados em todos os registros, assim como os canais de atendimento, com exceção do Centro de Apoio Operacional dos Direitos Humanos do Ministério Público de Sergipe (MPSE), cujo site não apresenta informações claras sobre o acesso. O horário de funcionamento não foi informado em 44 casos.

No que se refere à acessibilidade, apenas quatro unidades informaram oferecer atendimento em Libras para pessoas com deficiência visual e auditiva, e apenas uma unidade mencionou possuir estrutura adaptada para cadeirantes. Em relação à documentação, em 103 registros não há indicação da necessidade de apresentação de documentos, embora em três deles seja recomendada a apresentação de boletim de ocorrência como requisito de atendimento inicial.

Coluna	Valores Preenchidos	Percentual Preenchido
Nome do órgão/unidade de atendimento	137	100%
Tipo de instituição	137	100%
Vinculação institucional	137	100%
Estado	137	100%
Município	137	100%
Endereço completo	127	92.7%
CEP	68	49.6%
Telefone	122	89.1%
E-mail	98	71.5%
Site/URL oficial	131	95.6%
Redes sociais	64	46.7%
Tipo de serviço	137	100%
Serviços oferecidos	128	93.4%
Canais de Atendimento	136	99.3%
Tipo de atendimento	135	98.5%
Público-alvo	137	100%
Horário de funcionamento	93	67.9%
Acessibilidade	26	19%
Passos para acesso	111	81%
Total de Cliques (facilidade de acesso)	16	11.7%
Documentos exigidos	45	32.8%
Tempo estimado para atendimento inicial	29	21.2%
Custo	137	100%

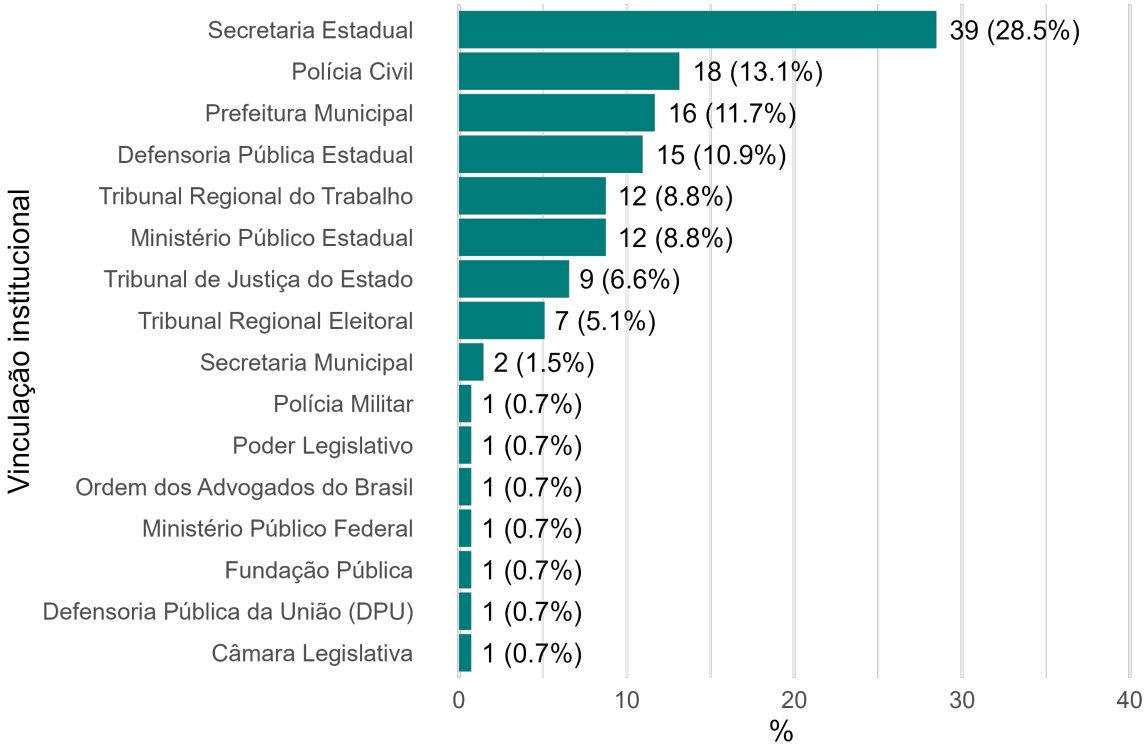
Tabela 3.1: Resumo das colunas da planilha

3.2 Mapeamento dos Serviços de Denúncia e Acolhimento e Perfil Institucional

Nessa subseção, serão abordadas as seguintes questões: quais os serviços existentes, em que frequência eles são encontrados, e em quais unidades federativas e órgãos da esfera estadual eles são oferecidos. Além disso, exploraremos os principais serviços e quantas vezes eles aparecem isoladamente, em conjunto, ou não aparecem.

A distribuição das unidades de atendimento por vinculação institucional apresentada na Figura 3.1 aponta que maior parte das unidades localizadas encontram-se vinculadas a Secretarias Estaduais que somam 39 registros (28,5%). Outros tipos de organização em destaque incluem a Polícia Civil onde foram localizados 18 serviços de denúncia e acolhimento (13,1%), seguido das Prefeituras Municipais com 16 (11,7%) e das Defensorias Públicas Estaduais com 15 (10,9%).

Figura 3.1: Distribuição das Unidades de Atendimento por Vinculação Institucional.



Fonte: elaborado pelos autores.

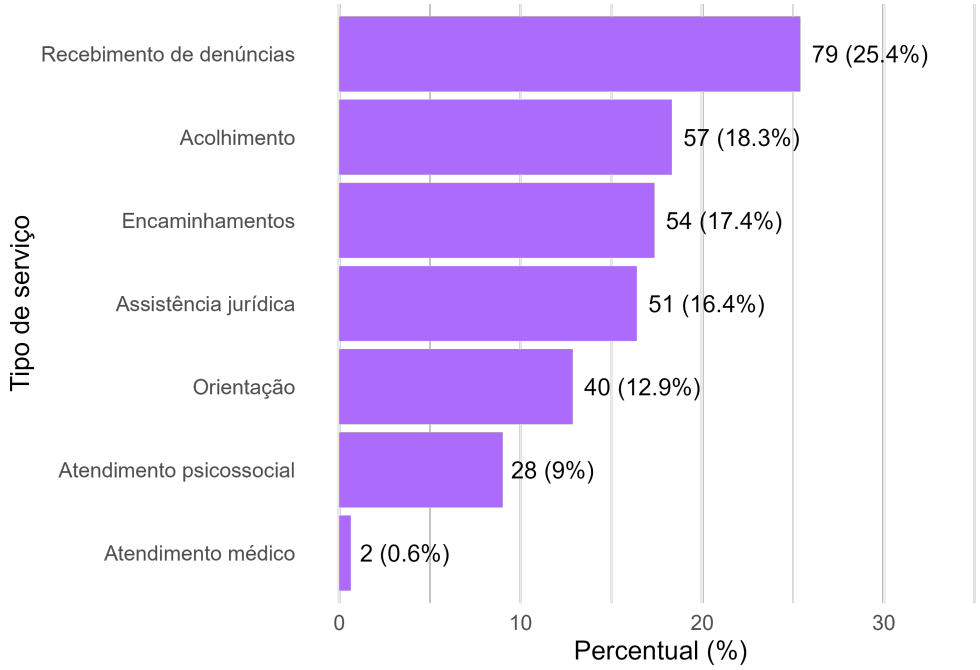
A Figura 3.2 aponta a quantidade de centrais de atendimento que disponibilizam cada serviço e o percentual que cada um representa em relação ao total de serviços. Cabe ressaltar que cada central pode oferecer mais de um serviço, ou seja, embora o total de centros de atendimento seja igual a 137, o percentual mostrado na figura será relativo ao total de 311 serviços oferecidos nesses centros.

O *recebimento de denúncias* representa cerca de 25% do total de serviços oferecidos (79 de 311) , aparecendo em 58% (79 dos 137) centros de atendimento identificados. Nacionalmente, o

Disque 100 é o canal oficial do Governo Federal para violações de direitos humanos em curso ou que acabaram de ocorrer. Em diversos estados, o Disque 100 é mencionado, mas são oferecidos canais de denúncias próprios. O *acolhimento*, que consiste no suporte, proteção, e escuta qualificada às vítimas, é o segundo tipo de serviço mais oferecido, compondo 18% do total de serviços (57 de 311) e figurando em 42% (57 de 137) dos centros de atendimento .

Na sequência, estão os serviços de *encaminhamentos*, com 17% dos serviços (54 de 311) e 39% (54 de 137) dos centros de atendimento, englobando ações como investigações e procedimentos posteriores à denúncias. A *assistência jurídica*, comum nos órgãos de Defensoria Pública, representa 16% dos serviços prestados (51 de 311), alcançando 37% dos centros de atendimento (51 de 137). É sucedida pela *orientação*, relacionada ao aconselhamento e direcionamento para outros órgãos competentes, e *atendimento psicossocial*, que costuma abranger equipes multidisciplinares como profissionais de psicologia e assistência social. Adicionalmente, há duas centrais que oferecem atendimento médico - a Rede de Atenção às Violências, em Alagoas, e a Fundação Marabaixo, no Amapá.

Figura 3.2: Distribuição da Frequência de Serviços por Tipo.



Nota: os percentuais representam o nº de serviços daquele tipo em relação ao total de serviços, e não de centrais de atendimento.

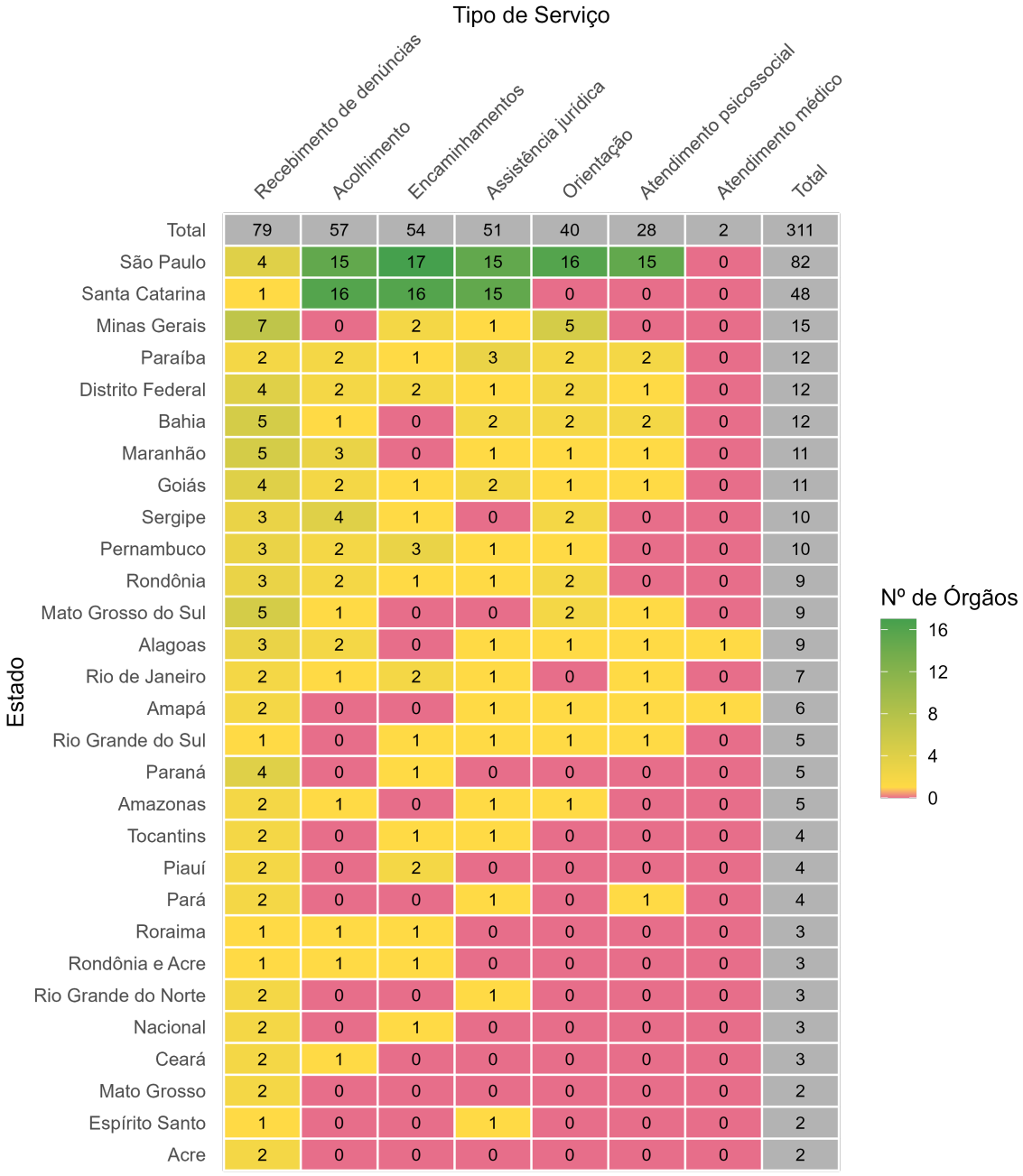
Fonte: elaborado pelos autores.

A incidência desses serviços por unidade federativa é apresentado na Figura 3.3 que apresenta onde estão localizados os serviços apresentados na Figura 3.2. Vale elucidar que "Nacional"corresponde aos serviços com abrangência no país inteiro - notadamente, o Disque 100 -, enquanto "Rondônia e Acre"se refere ao caso específico do Tribunal Regional do Trabalho da 14ª Região, que possui jurisdição nos dois estados. Assim como indicado anteriormente, o *recebimento de denúncias* é o

serviço de atenção que conta com maior destaque ao aparecer em todos os estados. Foi identificada maior incidência desse tipo de serviço em estados como Minas Gerais, Bahia, Maranhão e Mato Grosso do Sul. Em São Paulo e Santa Catarina, destaca-se a quantidade de serviços dos demais tipos, à exceção de *atendimento médico* para ambas, e de *orientação* e *atendimento psicossocial* em Santa Catarina. Esse volume de serviços pode ser justificado pela presença dos Centros de Referência de Promoção da Igualdade Racial (CRPIR) em diversos bairros de São Paulo, bem como pelo espalhamento dos Núcleos de Atendimento a Vítimas de Crime (NAVIT) nos municípios de Santa Catarina.

Com exceção desses dois casos, a região Nordeste lidera nas centrais de *acolhimento* em Sergipe, *encaminhamentos* em Pernambuco e *assistência jurídica* na Paraíba. Não foram identificados todos os tipos de serviço em nenhuma UF, embora quatro - São Paulo, Paraíba, Distrito Federal, Goiás e Alagoas - possuam todos os serviços mapeados menos o *atendimento médico* de vitimas. Os estados nos quais foram identificados até no máximo três serviços de atendimento à vítimas racismo são Acre, Espírito Santo, Mato Grosso, Ceará, Rio Grande do Norte, Roraima, Tocantins, Pará, Paraná e Piauí. Nesses estados, predominaram serviços mais habituais, como *recebimento de denúncias* e *encaminhamentos*. Uma possível consequência dessa ausência de parte dos serviços de atendimento, para além dos canais de denúncias, é a dificuldade para que as vítimas tenham um atendimento intersetorial e integrado na maior parte dos estados.

Figura 3.3: Matriz de Serviços por UF



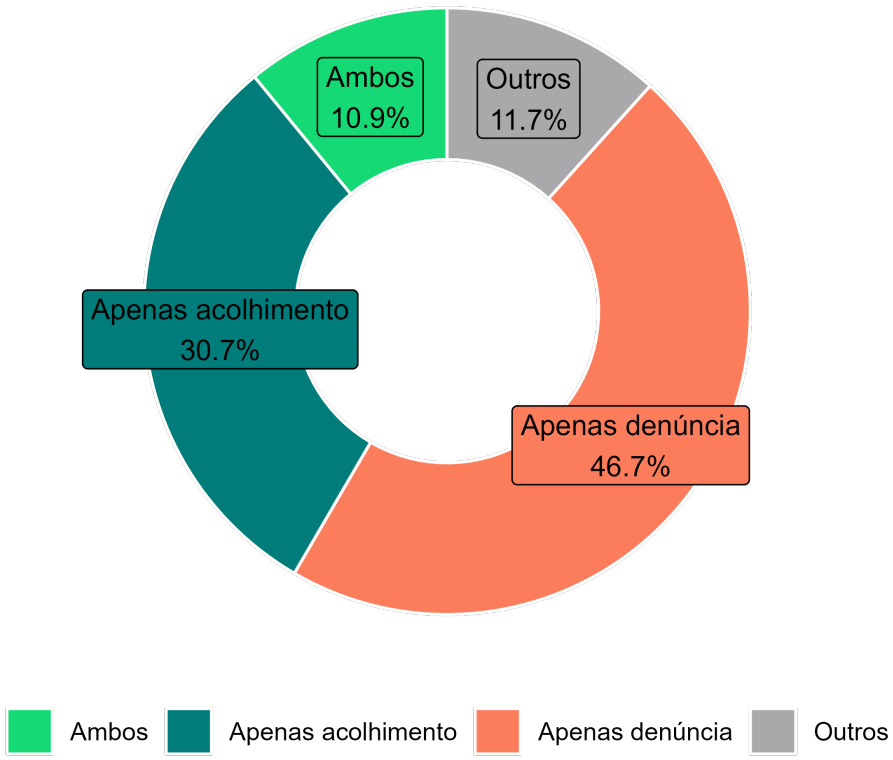
Estado	Recebimento de denúncias	Acolhimento	Encaminhamentos	Assistência jurídica	Orientação	Atendimento psicossocial	Atendimento médico	Total
Total	79	57	54	51	40	28	2	311
São Paulo	4	15	17	15	16	15	0	82
Santa Catarina	1	16	16	15	0	0	0	48
Minas Gerais	7	0	2	1	5	0	0	15
Paraíba	2	2	1	3	2	2	0	12
Distrito Federal	4	2	2	1	2	1	0	12
Bahia	5	1	0	2	2	2	0	12
Maranhão	5	3	0	1	1	1	0	11
Goiás	4	2	1	2	1	1	0	11
Sergipe	3	4	1	0	2	0	0	10
Pernambuco	3	2	3	1	1	0	0	10
Rondônia	3	2	1	1	2	0	0	9
Mato Grosso do Sul	5	1	0	0	2	1	0	9
Alagoas	3	2	0	1	1	1	1	9
Rio de Janeiro	2	1	2	1	0	1	0	7
Amapá	2	0	0	1	1	1	1	6
Rio Grande do Sul	1	0	1	1	1	1	0	5
Paraná	4	0	1	0	0	0	0	5
Amazonas	2	1	0	1	1	0	0	5
Tocantins	2	0	1	1	0	0	0	4
Piauí	2	0	2	0	0	0	0	4
Pará	2	0	0	1	0	1	0	4
Roraima	1	1	1	0	0	0	0	3
Rondônia e Acre	1	1	1	0	0	0	0	3
Rio Grande do Norte	2	0	0	1	0	0	0	3
Nacional	2	0	1	0	0	0	0	3
Ceará	2	1	0	0	0	0	0	3
Mato Grosso	2	0	0	0	0	0	0	2
Espírito Santo	1	0	0	1	0	0	0	2
Acre	2	0	0	0	0	0	0	2

Fonte: elaborado pelos autores.

Como exibido na Figura 3.4, a maior parte das instituições identificadas na pesquisa são especializadas no serviço *recebimento de denúncias* (46,7%). A maior incidência dessas unidades que atuam exclusivamente no recebimento de denúncias pode estar associada à presença dos mecanismos de ouvidoria em diferentes organizações que compõem a administração pública. O segundo tipo de instituição mais identificado no levantamento realizado são organizações que prestam, exclusivamente, o serviço de *acolhimento* das vitimas (30,7%). Sobre essas instituições, é importante destacar que cerca de metade das centrais identificadas são exclusivamente dedicadas a atendimentos relacionados ao racismo enquanto a outra metade também atende vítimas de outros tipos de violência ou discriminação

(como vítimas de LGBTQIA+fobia e violência de gênero). Ainda sobre a Figura 3.4, vale destacar que cerca de (10% das unidades encontradas prestam ambos os serviços de acolhimento e recebimento de denúncias. Esse pode ser um aspecto diferencial na facilitação do acesso das vítimas à rede de proteção, reparação e mitigação de danos decorrentes do episódio de discriminação.

Figura 3.4: Percentual de Serviços por Tipo.



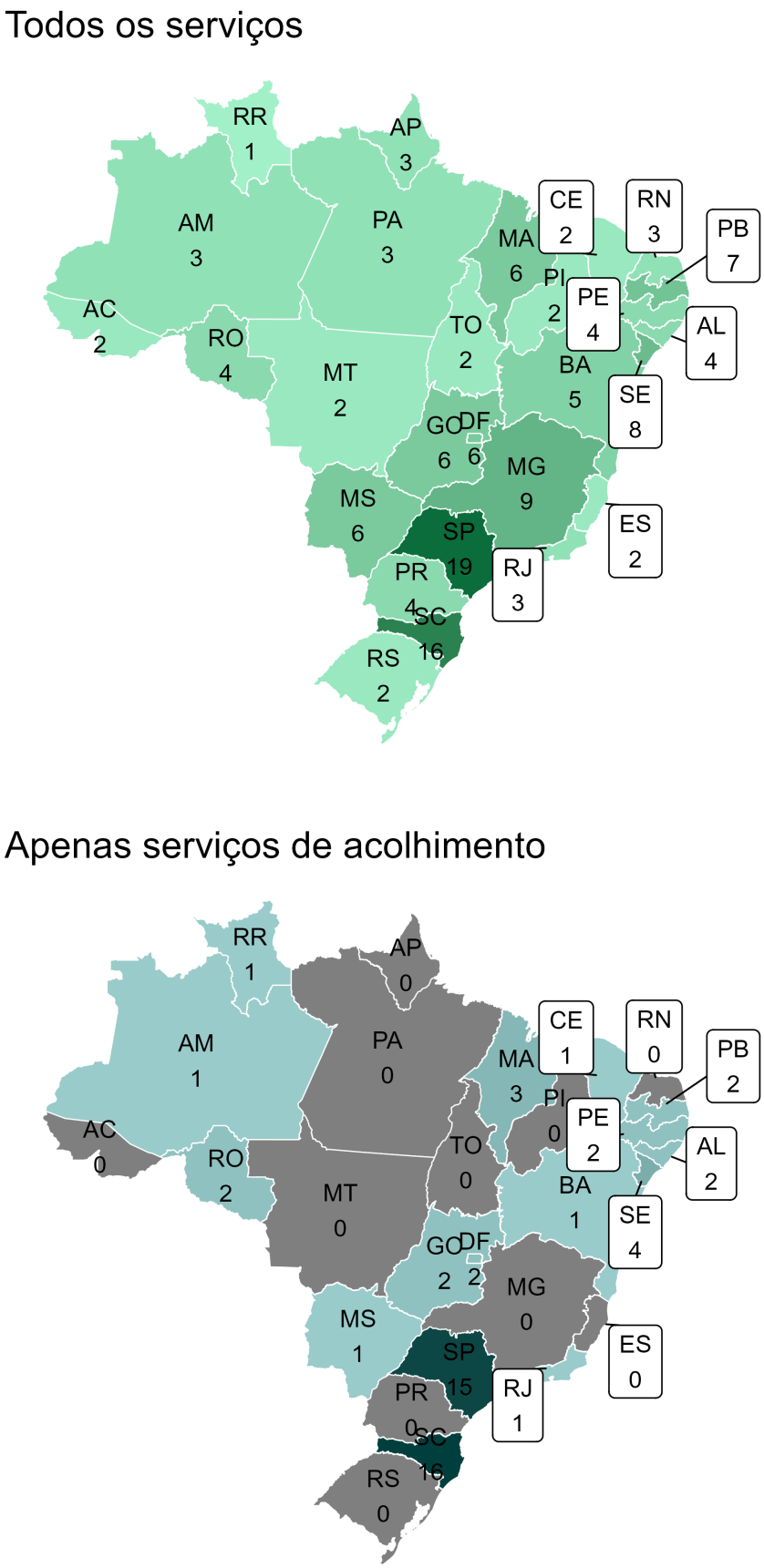
Fonte: elaborado pelos autores.

3.3 Distribuição Espacial dos Serviços de Denúncia e Acolhimento

A Figura 3.5 apresenta a distribuição dos serviços de denúncia e acolhimento nos estados brasileiros, onde o primeiro painel mostra o consolidado de todos os serviços mapeados e o segundo painel a disposição dos serviços de acolhimento apenas. A análise do primeiro painel, Figura 3.5, evidencia concentração nas regiões Sul e Sudeste do país. São Paulo reúne o maior número absoluto de registros (19), seguido por Santa Catarina (16) e Minas Gerais (9). No Nordeste, observa-se um cenário heterogêneo. Estados como Sergipe (8), Paraíba (7), Maranhão (6), Bahia (5), Pernambuco (4) e Alagoas (4) apresentam uma maior presença de unidades enquanto Ceará (2) e Piauí (2) registram menor presença das unidades pesquisadas.

No segundo painel, apresentado na Figura 3.5, é possível verificar a ausência de centros especializados no acolhimento a vitimas de racismo do poder público estadual em onze estados brasileiros, nominalmente: Rio Grande do Sul, Paraná, Minas Gerais, Espirito Santo, Mato Grosso, Acre, Tocantins, Pará, Amapá e Paraíba. Essa ausência pode estar atrelada a tanto a uma limitação da estratégia de pesquisa adotada, restrita às informações disponíveis em sítios eletrônicos, quanto à possibilidade de inexistência desses serviços especializados junto a administração pública desses estados. Nesse contexto, é importante levar em consideração que a oferta desse serviço especializado é realizado por diferentes instituições públicas e privadas, existindo a possibilidade desse tipo de serviço ser delegado as unidades especializadas de atendimento de assistência social, o que foge ao escopo deste trabalho.

Figura 3.5: Distribuição das Unidades de Atendimento por UF



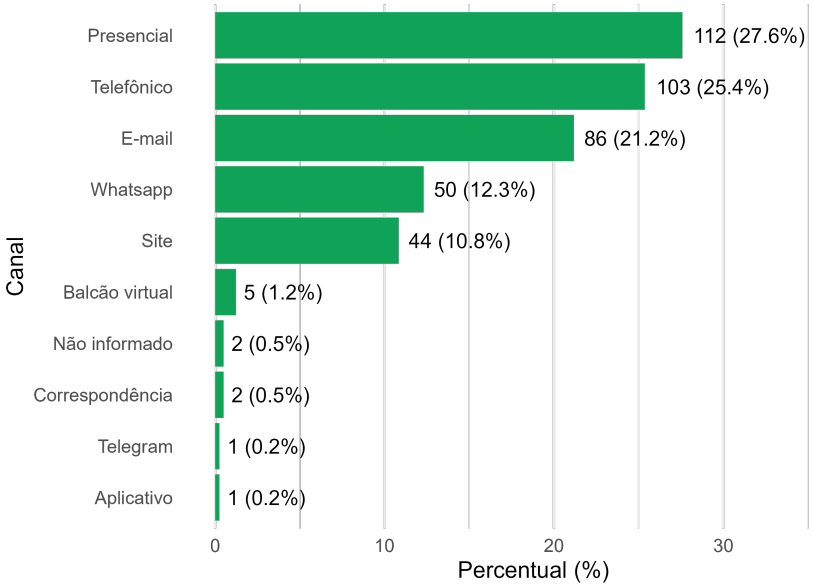
Fonte: elaborado pelos autores.

3.4 Contextos do Acesso aos Serviços de Denúncia e Acolhimento

Na presente seção, serão destrinchados os principais meios de acesso aos serviços de atendimento às vítimas de racismo e a quantidade de canais oferecidos por serviço. Não obstante, serão caracterizadas as modalidades de atendimento mais presentes e eventuais obstáculos para acessá-las. Esse resumo foi realizado no sentido de caracterizar as condições de acesso aos serviços de denúncia e acolhimento por meio de três informações: a disponibilização de múltiplos canais para acesso ao serviço, o(s) tipo(s) de cana(is) ofertado(s) e a exigência de documentações pessoais para acesso ao serviço ou realização de denúncia.

A Figura 3.6 mostra os meios de atendimento identificados. A informação é consolidada em função das instituições mapeadas, pois, em geral, possuem mais de um canal de atendimento ao público, resultando em um total de 406 canais oferecidos em 137 unidades. Nesse contexto, é possível observar que o *atendimento presencial* é o mais usualmente disponibilizado às vitimas, compondo 28% do total de canais oferecidos (112 de 406) e presente em 82% (112 de 137) das organizações mapeadas. Vale ressaltar que não foi possível mapear informações em relação à necessidade de agendamento para que o atendimento presencial ocorra. Em segundo lugar, o *atendimento telefônico* também compõe a maior parte dos serviços, representando 25% do total de canais oferecidos (103 de 406) e presente em 75% (103 de 137) das organizações, quase sempre complementar com outros canais, assim como o *E-mail*. O *Whatsapp* também é um canal de atendimento em ascensão, enquanto o *site* ocupa um percentual relevante devido à grande quantidade de serviços iniciados através do preenchimento de um formulário eletrônico ou de conversa via chat. Os demais canais aparecem apenas residualmente.

Figura 3.6: Distribuição da Frequência de Canais de Atendimento por Tipo

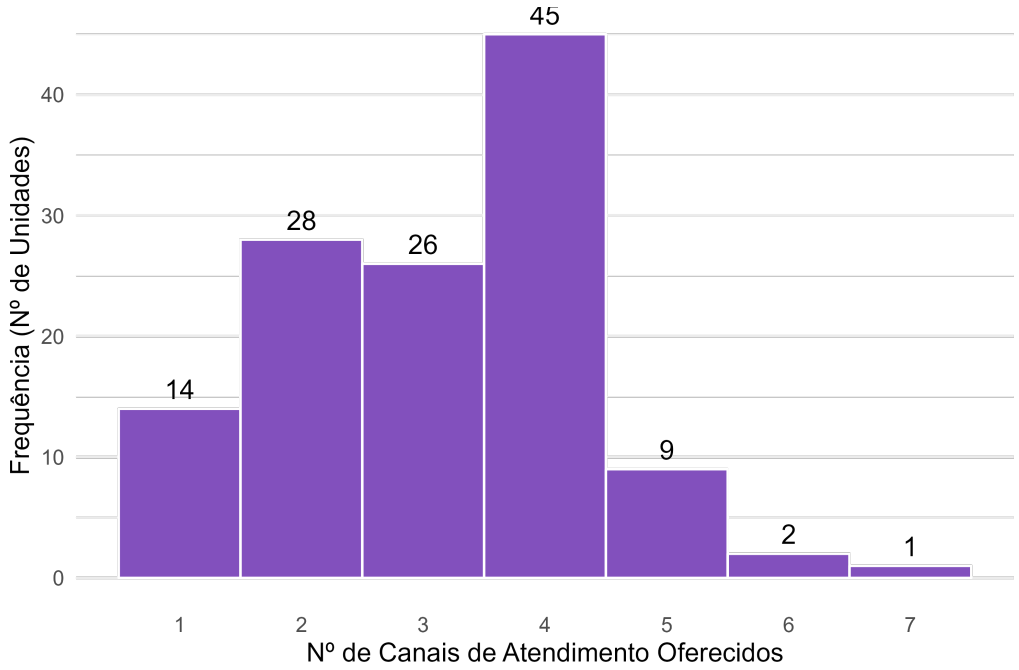


Nota: os percentuais representam o nº de serviços daquele tipo em relação ao total de serviços, e não de centrais de atendimento.

Fonte: elaborado pelos autores.

Em boa parte das organizações mapeadas é oferecido mais de um canal de atendimento, apresentando uma média de cerca de 3,1 canais por organização. Nesse contexto, a Figura 3.7 exibe a distribuição das organizações mapeadas pela quantidade de canais de atendimento identificadas. O gráfico indica que a maior parte das organizações apresenta até quatro canais de atendimento distintos, sendo que poucos serviços de acolhimento e denúncia ofertam mais meios de atendimento que esse limiar.

Figura 3.7: Distribuição da Frequência de Canais de Atendimento por Unidade

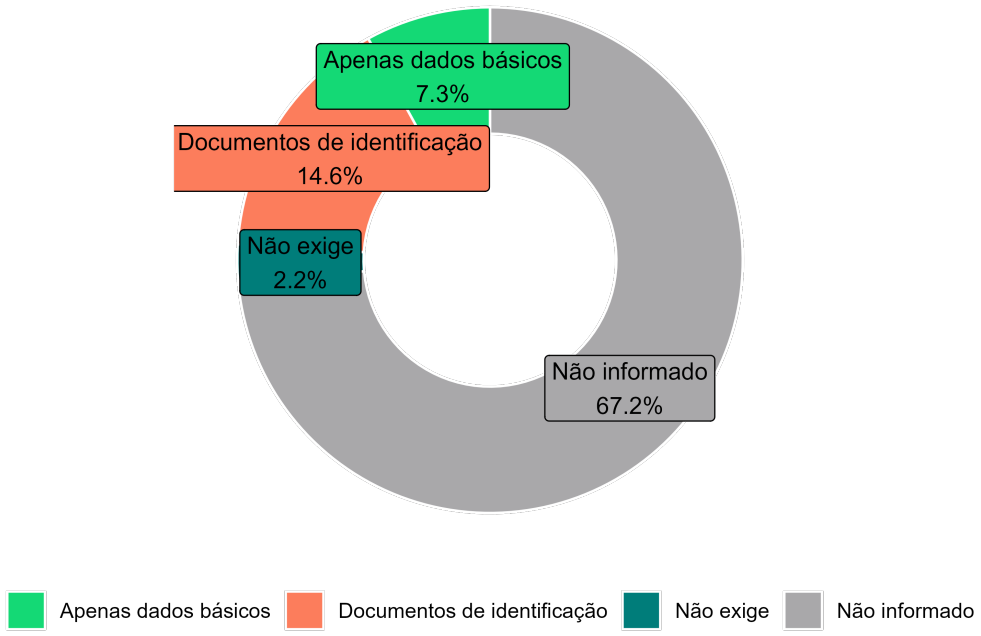


Nota: os percentuais representam o nº de serviços daquele tipo em relação ao total de serviços, e não de centrais de atendimento.

Fonte: elaborado pelos autores.

Por fim, a Figura 3.8 apresenta a sistematização sobre as exigências de documentações pessoais. Em 73% das organizações identificadas (100 casos) não foi possível verificar a necessidade das vitimas de racismo apresentarem documentações para o recebimento de atendimentos ou realização de denúncias. Apenas nos 37 casos restantes (27% da amostra) foi possível identificar a exigência de documentos para acesso aos serviços. Destes, em 20 casos era requisitado um documento de identificação, em 11 apenas dados pessoais básicos, e nos 6 restantes algum tipo de documentação mais detalhada, como Boletim de Ocorrência e formulários específicos. Desta maneira, não é possível realizar inferências sobre como ocorre o processo de realização de denúncia ou recebimento de atendimentos, sendo necessário aprofundamento para determinar como ocorre o acesso a esses serviços.

Figura 3.8: Percentual de exigência de documentos por tipo



Fonte: elaborado pelos autores.

4. Considerações Finais

O objetivo desta pesquisa foi mapear as unidades públicas de acolhimento e atendimento a vítimas de racismo no Brasil, no âmbito estadual e que disponibilizam informações em sítios eletrônicos, caracterizando seus perfis institucionais e sistematizando informações relativas à localização, aos serviços oferecidos, aos canais de acesso, aos fluxos de atendimento, dentre outras. A partir deste levantamento, buscou-se oferecer um panorama atualizado dos formatos de acolhimento existentes nas diferentes unidades da federação. O levantamento identificou 137 unidades de recebimento de denúncias e acolhimento distribuídas em todas as regiões do país. Foi observada uma maior concentração no Sul e Sudeste, com destaque para São Paulo e Santa Catarina, que possui unidades distribuídas em diferentes bairros e municípios. Em direção oposta, foi localizado apenas uma unidade em Roraima voltada ao acolhimento e à denúncia de crimes em instituições públicas.

Em termos de serviços prestados, o recebimento de denúncias e o acolhimento aparecem como as funções mais recorrentes, seguidos de encaminhamentos, assistência jurídica, orientação e apoio psicossocial. A análise mostra, contudo, que não há homogeneidade na oferta: as informações disponibilizadas em alguns estados são mais completas e indicam articulação, enquanto em outros, as informações dos serviços são limitadas a funções básicas, como o registro de ocorrências/denúncias. Além disso, parte das unidades identificadas não se dedica exclusivamente a vítimas de racismo, mas também a outros grupos vulneráveis, o que amplia seu escopo, mas pode diluir a especialização necessária para esse público específico.

Quanto aos canais de acesso, o atendimento presencial segue predominante, complementado por contato telefônico, e-mail e, de forma crescente, WhatsApp e formulários online. Em média, cada unidade disponibiliza três canais de atendimento, mas persistem lacunas: em diversos registros não há informações claras sobre horário de funcionamento, exigência de documentos ou recursos de acessibilidade. Apenas um número reduzido de unidades (quatro) informou oferecer recursos de acessibilidade, como atendimento em Libras ou adaptação para pessoas com deficiência física. Além disso, observou-se a ausência de dados essenciais nos canais oficiais, como endereço completo, telefones de contato, horários de funcionamento e eventuais documentos exigidos. Essas limitações podem comprometer a transparência e pode dificultar o acesso de quem busca apoio imediato.

Limitações metodológicas do estudo também devem ser destacadas. A utilização do Google como ferramenta de busca, embora tenha possibilitado amplo alcance, impõe restrições, uma vez que não se trata de uma base indexada e, portanto, apresenta resultados variáveis e influenciados por algoritmos de personalização. Além disso, os serviços mapeados não foram acionados diretamente, o que significa que as informações aqui analisadas correspondem apenas ao que está publicamente

disponível nos canais oficiais, podendo não refletir de forma integral a realidade do atendimento oferecido. Por fim, devido a natureza rápida do estudo, não foi possível realizar a dupla checagem das informações.

Em síntese, os resultados indicam que o Brasil possui uma rede estadual de unidades voltadas ao enfrentamento do racismo, mas ainda marcada por desigualdades regionais, fragilidades de informação e baixa padronização. O fortalecimento dessa rede exige não apenas a ampliação de estruturas em áreas menos atendidas, mas também investimentos em acessibilidade, clareza das informações, qualificação dos serviços e integração entre órgãos federais, estaduais e municipais. Esse estudo pode ser um mapeamento inicial para um aprofundamento futuro, como por exemplo, a nível municipal ou regional, ou ser complementado por contato com as autoridades estaduais para identificar serviços que não possuem página eletrônica específica.

Referências Bibliográficas

ALMEIDA, S. *Racismo estrutural*. São Paulo: Pólen, 2018. Citado na página 5.

ANDEP; Defensorias Públicas. *Cartilha Digital de Enfrentamento ao Racismo*. Brasília: ANADEP, 2021. <https://www.anadep.org.br/wtksite/CARTILHA-DIGITAL(1).pdf>. Citado na página 5.

Fórum Brasileiro de Segurança Pública. *Anuário Brasileiro de Segurança Pública 2024*. São Paulo: FBSP, 2024. Citado na página 5.

SOUZA, J. A elite do atraso: da escravidão à lava-jato: À guisa de um debate. *Revista Brasileira de Estudos Urbanos e Regionais*, v. 20, n. 3, p. 591, 2018. Disponível em: <https://doi.org/10.22296/2317-1529.2018v20n3p591>. Citado na página 5.