



RELATÓRIO DE ATIVIDADES

OUVIDORIA-GERAL DA DEFENSORIA
PÚBLICA DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO
2025.1

A Ouvidoria é a interlocução da sociedade com a instituição Defensoria Pública. É a voz do povo dentro da instituição. É por excelência o órgão que auxilia no controle externo e participação popular.

Ouvidoria-Geral da Defensoria Pública do Estado do Rio de Janeiro

Fabiana da Silva - Ouvidora Geral

Renata Gonçalves dos Santos Bifano - Subouvidora

Equipe Interna - Processantes

Nicole Henrique Bueno - Secretária/Coordenadora

Júlia Cristina de Barros Pereira - Secretária

Lorrana Lima Peçanha - Secretária

Rutelene Paula Machado Leal - Secretária

Equipe Externa - Mobilização e comunicação

Igor dos Santos Santana - Secretário

Lidiane Helena Silva Almeida da Anunciação - Assistente Social

Equipe de Teleatendimento

Jocilene Aparecida de Paiva - Supervisora



Lucilene Silva de Oliveira - Atendente
Abraão Santos de Souza - Atendente
Renata Rodrigues da Silva do Lago - Atendente
Aline Raphaella de Souza - Atendente
Paula Olinda Paes - Atendente
Andréia Cristina Vieira Rodrigues - Atendente
Gilson Pivar - Atendente
Lucas França - Atendente

Estagiários Ouvidoria

Mayara Azevedo Lopes
Mono Brito de Santana
Cássia de Oliveira
Náthaly D'Almada
Larissa Lúcia Paiva



Relatório Ouvidoria-Geral da Defensoria Pública do Estado do Rio de Janeiro - Primeiro Semestre 2025

CARTA DA OUVIDORA GERAL	6
DESTAQUES.....	10
INCIDÊNCIA POLÍTICA.....	11
Plano Estratégico da Ouvidoria	11
A Missão, Visão e Valores da Ouvidoria Externa	15
INTERNO E TELEATENDIMENTO.....	17
Dados do Monitoramento - 1º Semestre de 2025.....	11
Relatório de Monitoramento dos atendimentos do Primeiro Semestre.....	39
INCIDÊNCIA DA OUVIDORIA EM DIFERENTES ESPAÇOS DE ATUAÇÃO.	
Parceria RAAVE, Ministério da Justiça e Segurança Pública e Grupos Clínicos	41
Reunião com a Ouvidoria do Tribunal de Justiça	49
Parceria com a Frente Parlamentar em Defesa da Saúde Mental e da Luta Antimanicomial e COSAU	52
Parceria com a Comissão de Direitos Humanos de Niterói	79
INCIDÊNCIA TERRITORIAL - DIÁLOGO COM REDES DE PARCEIROS DA OUVIDORIA	
Denúncia de dificuldade para acesso à água na região da Junqueira, em Mangaratiba	81
Relatório escuta com Moradores do Complexo Alemão.....	85
Relatório de escuta externa no Complexo de Israel.....	101
COMUNICAÇÃO.....	110
Destaque.....	110
MOBILIZAÇÃO/CURSOS DE FORMAÇÃO.....	115
Encontro das Favelas na Defensoria - 2025	115



Curso Garantias Legais	125
Curso Defensoras e Defensores dos Territórios Tradicionais, segunda edição.....	126
Acesso à Justiça nos Territórios.....	127
Programa Mulheres pelo Acesso à Justiça.....	129
AÇÕES SOCIAIS E INCIDÊNCIA TERRITORIAL	
Defensoria Pública em Ação nas Favelas	130
Defensoria Pública em Ação nos Quilombos	131
Defensoria Pública em Ação no Campo.....	132
Defensoria Pública em Ação nas Aldeias	133
Defensoria Pública em Ação nos Terreiros	133
Acesso à Justiça nos Territórios e Rede de Parceiras e Parceiros da Defensoria Pública	134
OUVIDORA NA ESTRADA EM DIÁLOGO COM A TUTELA COLETIVA E COMARCAS.....	
136	
Escuta externa - Bairro de Lagomar/Macaé.....	138
Visita técnica no Município de Nova Iguaçu após as chuvas de janeiro.....	143
Escuta Externa Quilombo do Cruzeiroiro.....	148
Relatório atividade de escuta no Quilombo do Campinho Paraty.....	159
Atividade de escuta na aldeia Guarani Sapukai, em Angra dos Reis.....	165
Visita às aldeias Itaxi Mirim e Pataxó Hã Hã Hã, em Paraty.....	174
Aldeia Pataxó Hã Hã Hã.....	180
Escuta das lideranças dos territórios Cachoeira Grande, Vala Preta e Parque dos Artistas/Magé/Rio de Janeiro.....	185
Relatório Externa em Santo Aleixo falta d'água.....	195
Escuta Mulheres Vítimas de Violência Doméstica/Japeri.....	200
Reunião com Defensores da Comarca de Magé.....	207
Relatório das oitivas realizadas no território de São Gonçalo.....	211



CONSELHO NACIONAL DE OUVIDORIAS.....	218
FLUXO OUVIDORIA-GERAL E NÚCLEO DE DIREITOS HUMANOS.....	219
PLANO DE ATUAÇÃO PROFISSIONAL DO SERVIÇO SOCIAL NA OUVIDORIA EXTERNA DA DEFENSORIA PÚBLICA DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO, A PARTIR DA DEMANDA INSTITUCIONAL COLOCADA....	228
INFORMES GERAIS	243
EXPEDIENTES 2025.....	246



CARTA DA OUVIDORA

Iniciamos o ano de 2025 com um desafio colocado para toda equipe da Ouvidoria da Defensoria Pública do Estado do Rio de Janeiro: garantir que o quantitativo de reclamações registradas no mesmo período de 2024 não se repita em 2025. Para tanto, adotamos algumas medidas como: intensificar o diálogo com a(o) Defensora Pública(o) na ponta a fim de resolver as demandas trazidas no bojo das reclamações, identificar as maiores fontes de reclamações e criar movimentos para melhorar o serviço prestado. Dentro de nossos objetivos está a aproximação da Ouvidoria-Geral com as (os) Defensoras (es) apresentando o trabalho desenvolvido para além do público externo com o intuito de criação de vínculo e fortalecimento do diálogo.

Compromissos assumidos, lá fomos nós ao longo desses seis meses construir pontes antes invisíveis e desconhecidas. Parece dado que tendo a Ouvidoria externa dez anos de existência conhecer o trabalho desenvolvido pela Ouvidoria-Geral dentro e fora do órgão seria de conhecimento de todos os trabalhadores da instituição Defensoria Pública, mas vimos ao longo desses 20 meses que essa não é a realidade.

Identificamos ao longo desses meses que há um desconhecimento sobre a extensão de nossa atuação, que, ao contrário do imaginário, não está forjada majoritariamente nas ações externas. O trabalho externo é de fato 20% do trabalho que executamos e os outros 80% advém do nosso trabalho interno de recebimento de demandas individuais, apurações, comunicações entre as partes e a busca por melhoria dos serviços prestados pela Defensoria Pública do Estado do Rio de Janeiro.

A partir do acúmulo de experiências vividas ao longo desses vinte meses de trabalho e dos anos anteriores como servidora da Ouvidoria, trabalhando no processo de apuração, o que defendo é que o trabalho interno precisa dialogar diretamente com o externo por meio das



respectivas equipes de trabalhadores a frente do trabalho executado pela Ouvidoria.

A Ouvidoria é um órgão da Defensoria Pública e seu Ouvidor (a) é uma pessoa eleita para gerenciar o trabalho do órgão e esse gerenciamento precisa ser focado no crescimento do trabalho que é executado para dentro e para fora da Instituição. Um não pode se sobrepor ao outro e sim caminhar juntos, pois quem precisa colher o fruto desse diálogo são as pessoas usuárias que buscam a Ouvidoria com demandas individuais e coletivas.

À Ouvidoria-Geral da Defensoria Pública compete por meio do art. 20-C, incisos I e V da Lei Complementar Estadual 169/2016:

I - propor aos órgãos de administração superior da Defensoria Pública do Estado medidas e ações que visem à consecução dos princípios institucionais e ao aperfeiçoamento dos serviços prestados;

II - elaborar e divulgar relatório semestral de suas atividades, que conterà também as medidas propostas aos órgãos competentes e a descrição dos resultados obtidos;

III - participar, com direito a voz, do Conselho Superior da Defensoria Pública do Estado;

IV - promover atividades de intercâmbio com a sociedade civil e com as Ouvidorias Públicas da Defensoria Pública dos demais Estados, do Distrito Federal e da União;

V - estabelecer meios de comunicação direta entre a Defensoria Pública e a sociedade, para receber sugestões e reclamações, adotando as providências pertinentes e informando o resultado aos interessados;

VI - manter contato permanente com os vários órgãos da Defensoria Pública do Estado, estimulando-os a atuar em permanente sintonia com os direitos dos usuários;

VII - coordenar a realização de pesquisas periódicas e produzir estatísticas referentes ao índice de satisfação dos usuários, divulgando os resultados."



Por isso defendemos uma atuação estratégica focada na qualidade do trabalho na ponta para evitar que a pessoa usuária se sinta desprotegida no atendimento que recebe por parte dos trabalhadores que atuam nas linhas de frente da Defensoria. Ao solicitarmos que todos os atendentes da ponta usem o crachá de identificação estamos contribuindo para uma efetivação de cuidado, pois a pessoa usuária tem o direito de saber quem a atende e garantimos como contrapartida que os trabalhadores que fazem seu trabalho com ética e excelência estejam protegidos de falsas acusações.

Colocar o tema alimentos como prioridade do sistema de apurações também garante um cuidado com uma parcela significativa de mulheres que buscam o serviço da Ouvidoria para reclamar da demora no atendimento que recebem, pois estamos falando de fome, né? Não há diálogo com estômago vazio. Ideia trazida pela Subouvidora Renata Bifano que foi imediatamente absorvida.

É importante sinalizar nessa carta de apresentação sobre esse relatório do primeiro semestre que a Subouvidora Renata Bifano foi uma grata surpresa. A forma como o processo inicial da chegada dela se deu não foi nada positivo. Na realidade foi impositiva e sem diálogo. Importante colocar nossos incômodos para que não se repitam nas futuras ações. Mas Renata realmente veio com intenção de nos auxiliar respeitando a autonomia do cargo que executo como Ouvidora Geral, ao mesmo tempo que garante a ampliação do diálogo com os defensores que, ao longo dos anos por desconhecimento do que é uma Ouvidoria, resistem ao modelo que temos de uma Ouvidoria Externa.

Ao longo desses seis meses foi possível ver a Renata Bifano, defensora de atuação na área cível há mais de 20 anos, aprendendo coisas novas, lendo sobre diferentes temas, modificando seus textos para uma linguagem mais acessível e se abrindo mais e mais no processo da escuta como uma das portas de entrada do acesso à justiça.



Um outro ponto interessante é ver a materialização do trabalho das profissionais do Serviço Social, sendo uma assistente social e uma estagiária em serviço social atuando na Ouvidoria. Essas profissionais qualificaram nossa atuação externa e interna, pois muitos usuários que buscam a Ouvidoria nos atendimentos presenciais reclamam dos atendimentos que recebem na Defensoria e apresentam questões de cunho psicológico e social.

Ter nesse momento uma profissional do Serviço Social comprometida com o acesso à justiça por meio da informação e encaminhamento assertivo fez crescer o trabalho que executamos em 180 graus no que tange qualidade e efetividade de atuação. Sendo a Ouvidoria uma das portas de entrada da Defensoria Pública não tem como pensar esse acesso sem esse profissional que pode através do seu conhecimento técnico auxiliar no encaminhamento a rede de serviços públicos e atuar em prol de uma não judicialização da vida.

Nas próximas páginas você irá conhecer um pouco mais do trabalho da Ouvidoria-Geral da Defensoria Pública do Rio de Janeiro neste primeiro semestre, nossos resultados e entregas. Esperamos que seja agradável e estimulante.

Boa leitura!

Fabbi Silva.

Ouvidora Geral da Defensoria Pública do Estado do Rio de Janeiro.



DESTAQUES

105.761 usuários únicos mensais (84% do número de usuários alcançados durante todo o ano de 2024)

8.038 pessoas alcançadas no facebook (53% do número de contas alcançados durante todo o ano de 2024)

97.723 pessoas alcançadas no instagram (130% do número de contas alcançados durante todo o ano de 2024)

Aproximadamente **1.536** novos seguidores entre instagram e facebook (272% a mais que nos seis meses anteriores)

Cerca de **400** lideranças em capacitação nas formações promovidas pela Ouvidoria

Mais de **200** coletivos, organizações e movimentos apoiados pela Ouvidoria Geral da Defensoria Pública do Estado do Rio de Janeiro, com total de 00 reais investidos, impactando diretamente **3.000** pessoas segundo estimativas das organizações parceiras



INCIDÊNCIA POLÍTICA

Plano Estratégico Ouvidoria-Geral da Defensoria Pública do Estado do Rio de Janeiro

Reiteramos o compromisso da Ouvidoria Externa da Defensoria Pública do Estado do Rio de Janeiro com a defesa intransigente dos direitos humanos e no apoio para elaboração, monitoramento e incidência coletiva de políticas públicas. A Ouvidoria cumpre um papel central dentro da instituição que é mediar junto a pessoa usuária o descontentamento relacionado aos serviços que são ofertados no atendimento prestados pelos órgãos da Defensoria.

Muitos dos atendimentos realizados pela equipe interna da Ouvidoria estão relacionados com a falta de comunicação entre a pessoa usuária que não entende os termos jurídicos usados no atendimento realizado pelos estagiários, servidores e defensores e a dificuldade da pessoa usuária entender que o atendimento realizado pelo servidor ou estagiário segue a mesma qualidade do atendimento executado por um defensor e que a Defensoria é feita por todos esses trabalhadores.

Reclamações sobre agendamentos via sistema de relacionamento com o cidadão são importantes de serem citadas, pois é um padrão que segue ativo desde antes de eu ser Ouvidora.

Os pedidos para que a Ouvidoria medie o atendimento junto ao defensor público também são outro destaque no sistema de monitoramento executado pela Ouvidoria. Esse pedido segue muito um padrão no que diz respeito à realidade que têm pessoas usuárias que nunca foram atendidas pessoalmente pelo seu defensor e sim pela equipe.

Esses são alguns dos exemplos do porque é importante “falar sobre a Ouvidoria é falar sobre formas de controle externo e participação popular” (Tavares, 2011. pág 02).



O intuito dessa gestão é seguir sendo parceria, mas não podemos nos furtar de sinalizar que existe ainda um abismo no que se refere ao atendimento executado por alguns profissionais na ponta, e, após as devidas análises, fizemos recomendações pensando na melhoria da qualidade do serviço. A Defensoria vem realizando ao longo desses 71 anos uma revolução quando pensamos no acesso à justiça. Demonstrando a qualidade da participação social na definição e no monitoramento de políticas públicas, especialmente em áreas como Nuspen, tutela coletiva e por muitos defensores nas comarcas onde atuam.

A partir de uma escuta qualificada por meio dos nossos sistemas de serviços de atendimentos via telefone 0800, atendimentos presenciais realizados na sala da Ouvidoria e nos encontros com parceiros, coletivos e grupos de familiares vêm sendo possível mapear alguns problemas de relacionamento com as pessoas usuárias e com os grupos das quais elas fazem parte.

Grupos de familiares reclamam dos atendimentos que algumas pessoas privadas de liberdade recebem no sistema e da dificuldade de fazer com que suas demandas sejam ouvidas por conta de não terem acesso ao defensor. Alguns familiares citam que nunca viram “a cara” do defensor em atuação no seu processo. Relatos como esse costumam aparecer nas escutas junto aos familiares dos privados de liberdade.

Ao longo desses últimos vinte meses a Ouvidoria trabalhou mais diretamente com a coordenação da tutela coletiva e junto aos núcleos de tutela. Entre idas aos territórios com os defensores responsáveis pela tutela e conversas com grupos organizados dos territórios, foi possível observar como essa atuação qualifica o atendimento também para as pessoas usuárias que buscam a Defensoria para atendimento individual após o processo de escuta feito pelo defensor da tutela coletiva.

É importante citar o quão rico foi ver como a atuação das tutelas e como a organização na ponta vem impactando nos grandes casos, como



as enchentes de janeiro e março e acordos para implementação de cotas raciais nos concursos públicos de Magé, Tanguá e Mendes.

Todas as citações anteriores são temas que chegaram na Ouvidoria vindo da sociedade civil, demandas que chegam a partir da rede que a Ouvidoria vem fortalecendo e que está se ampliando e cuja meta é chegar até o interior do Estado do Rio a fim de amplificar a voz do povo na Defensoria Pública.

A Ouvidoria Geral da Defensoria Pública construiu estratégias de relacionamento, espaços para participação e encontro, consolidando uma robusta rede de lideranças e parcerias.

Falo de lideranças e coletivos que estão produzindo a partir do seu lugar processos de políticas públicas por meio das agendas locais, monitoramento de políticas públicas e ações de base que muitas vezes não saem do território de sua atuação, mas produzem ali dentro uma revolução e possibilitam que essas pessoas tenham acesso à justiça nos seu territórios.

Essa iniciativa da Ouvidoria integra o tecido social e comunitário, fortalecendo a identidade da instituição que precisa ter ligação com a sociedade civil para fazer sentido e cumprir o seu papel social que é promover espaços para o alinhamento da atuação nos eixos do trabalho executado pela Defensoria Pública do Estado do Rio de Janeiro.

Este engajamento ativo de mais de **1000** lideranças sociais, entre pessoas formadas pelos cursos, parceiros advindos da conexão Ouvidoria com organizações como Casa Fluminense, FAPERJ, Sim, Sou do Meio, Espaço Gaia, Agendas Locais, Terreiros de Matrizes Africanas, templos evangélicos e Cozinhas solidárias, demonstra a potência do comprometimento da sociedade civil com a luta pela melhoria das condições de vida e o fortalecimento do acesso à justiça.



Nesse esforço, a Ouvidoria-Geral neste primeiro semestre participou e colaborou com **39 espaços** de articulação entre fóruns, redes e conselhos. Listamos os principais abaixo:

- Articulação com a rede de liderança da Ouvidoria
- Articulação ADPF 635
- Rede de Mulheres de São Gonçalo e Leste Metropolitano
- Fórum de Cozinhas Solidárias
- Conselho de Psicologia
- Conselho de Assistência Social
- Fórum Estadual de Educação
- Audiência pública sobre Pessoas em situação de Rua, saúde mental, racismo religioso, cotas raciais e direito da pessoa PCD

A Ouvidoria contribuiu com **56 atividades** como oficinas, debates, seminários, cursos e audiências.



A MISSÃO, VISÃO E VALORES DA DEFENSORIA PÚBLICA DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO.

No ano de 2024 em reunião realizada no dia 04 de Outubro na Sede da Defensoria com um grupo de lideranças de diferentes partes do Estado do Rio de Janeiro foi definida qual seria a missão central da Ouvidoria-Geral da Defensoria Pública do Estado do Rio de Janeiro. Foram definidos alguns encaminhamentos a partir de um diálogo de fortalecimento do trabalho executado pela Ouvidoria.

A missão da Ouvidoria da Defensoria Pública do Estado, em geral, é servir como canal de comunicação entre a instituição e a sociedade, para receber e analisar reclamações, sugestões e elogios, com o objetivo de melhorar a qualidade dos serviços e fortalecer o acesso à justiça. A visão da Ouvidoria é construir uma Defensoria Pública mais justa, acolhedora e acessível, onde a voz do cidadão seja ouvida e considerada na tomada de decisões. Os valores da Ouvidoria-Geral são o respeito, a transparência, a ética, a imparcialidade, a busca pela excelência e a promoção da justiça pautada em gênero, raça e classe.

Nós temos a missão principal de sermos um ponto de contato entre a Defensoria Pública e a sociedade, permitindo que as pessoas usuárias possam expressar suas opiniões, críticas e sugestões sobre os serviços prestados pela instituição. Essa comunicação é fundamental para que a Defensoria Pública possa aprimorar seus processos e oferecer um atendimento mais eficiente e personalizado.

A visão da Ouvidoria-Geral é a de uma Defensoria Pública que se preocupa com a qualidade do atendimento e com a satisfação dos usuários, que busca constantemente aprimorar seus serviços e que se mantém aberta ao diálogo com a sociedade. Essa visão implica em uma cultura de escuta e de respeito pela opinião das pessoas usuárias, que é fundamental para a construção de uma instituição mais justa e acessível.



Os valores da Ouvidoria-Geral refletem o compromisso da instituição com a ética, a transparência e a busca pela excelência dos seus serviços. Esses valores são fundamentais para garantir que a Ouvidoria-Geral seja um canal confiável e eficiente para que a população possa expressar suas opiniões e contribuir para a melhoria dos serviços da Defensoria Pública.

A Ouvidoria da Defensoria Pública do Rio de Janeiro, por exemplo, oferece atendimento através de diversos canais, incluindo telefone, atendimento presencial, portal da transparência, e-mail, telefones funcionais e formulário online. Em 2024, foram recebidas mais de 14 mil manifestações, e o tempo médio de resposta foi de 30 dias. Esses números demonstram a importância da Ouvidoria como um canal de comunicação fundamental para a Defensoria Pública do Rio de Janeiro.



INTERNO E TELEATENDIMENTO - DE OLHO NA OUVIDORIA

Relatório de Monitoramento dos Atendimentos da Ouvidoria da Defensoria Pública do Estado do Rio de Janeiro - 1º Semestre de 2025

Introdução

A Ouvidoria-Geral é composta por subdivisões de equipes, sendo a equipe interna responsável pelos atendimentos individuais com a escuta ativa dos usuários do serviço público.

Estas solicitações podem chegar ao órgão através de telefonema gratuito pelas pessoas usuárias, que são atendidas pelo setor de teleatendimento que conta com 08 atendentes. As demandas são registradas no formulário do sistema interno do órgão para serem apuradas e respondidas através do e-mail cadastrado ou, se porventura não houver endereço eletrônico, enviadas via correio pelo setor de protocolo da Instituição para o endereço da pessoa usuária.

O processo de apuração é realizado através de consultas ao Sistema Facilitador Verde (sistema da Defensoria), onde podemos acompanhar o andamento do caso, seja ele processual ou não (em casos de Núcleo de Primeiro Atendimento) e através de consulta ao Site do Tribunal de Justiça, consultando os referidos processos.

É feito individualmente, por cada processante da equipe, que conta com 05 pessoas para este trabalho, divididos entre servidores e estagiárias. Ao consultarem o Sistema Verde, os processantes podem avaliar o que está sendo feito, qual o último atendimento realizado e assim obter elementos para responder o usuário na sua reclamação.

O procedimento é verificar se conseguimos obter uma resposta efetiva ao(a) solicitante mediante esses procedimentos sistêmicos. Em caso negativo e se pertinente, enviamos e-mail para o órgão reclamado, a fim de buscar informações e orientar de maneira célere. Por isso, a Ouvidoria-Geral reforça a importância da alimentação do andamento do



atendimento da pessoa usuária no Sistema Verde, que é a principal ferramenta do nosso trabalho de apuração.

Uma vez que é alimentado, sabemos qual a última orientação dada pelo órgão, as últimas práticas processuais, e assim, sanaremos a dúvida da pessoa usuária que nos procura. Nosso intuito como órgão auxiliar da Administração Superior, é buscar mediar os conflitos de relação dos usuários com os órgãos de atividade fim, os que estão na ponta. Assinalar os problemas que são relatados por quem utiliza o serviço e levar ao conhecimento dos responsáveis, para que sejam feitas melhorias, caso necessário.

Para isto, reafirmamos, ainda, a importância e eficácia do nosso sistema interno, que com o preenchimento dos dados informados, facilita o levantamento e confecção de relatórios para apresentação a quem de direito.

É de suma relevância o trabalho da Ouvidoria-Geral e mais ainda com participação direta dos servidores públicos da instituição, para que os dados sejam levantados de forma correta, com a finalidade tão somente de garantia do acesso à justiça e de seus direitos e a melhoria dos serviços da Defensoria Pública do Estado do Rio de Janeiro.

Dados do Monitoramento - 1º Semestre de 2025

No primeiro semestre deste ano, a Ouvidoria da Defensoria Pública do Estado do Rio de Janeiro registrou um total de 5.997 atendimentos do mês de 01 janeiro de 2025 à 30 de junho de 2025. Desses, foram identificados e classificados como válidos 3025 casos, destacando-se as diversas naturezas e complexidades das demandas apresentadas pelos cidadãos. As urgências, que requerem uma resposta imediata devido à gravidade da situação, totalizaram 1238 dos casos, evidenciando a importância de uma resposta rápida e eficaz para a proteção dos direitos das pessoas usuárias do serviço público.

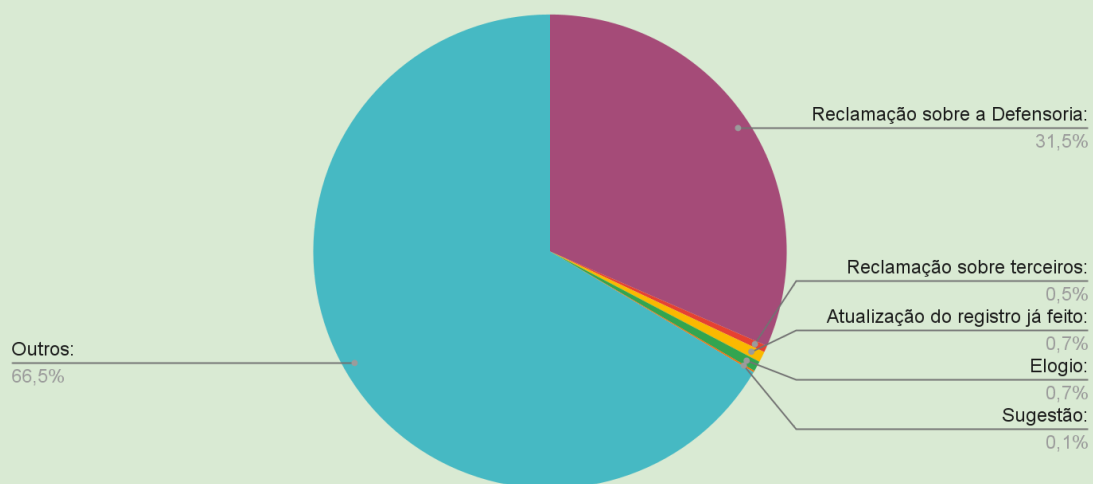


Dados do Monitoramento de origem Telefônica - 1º semestre de 2025 (até 30/06/2025):

Foram realizados atendimentos por meio telefônico. Segue o resumo das informações registradas:

Identificação	Quantidade
Reclamação sobre a Defensoria:	1257
Reclamação sobre terceiros:	18
Atualização do registro já feito:	29
Elogio:	28
Sugestão:	04
Outros:	2651
Total:	3985

Quantidade

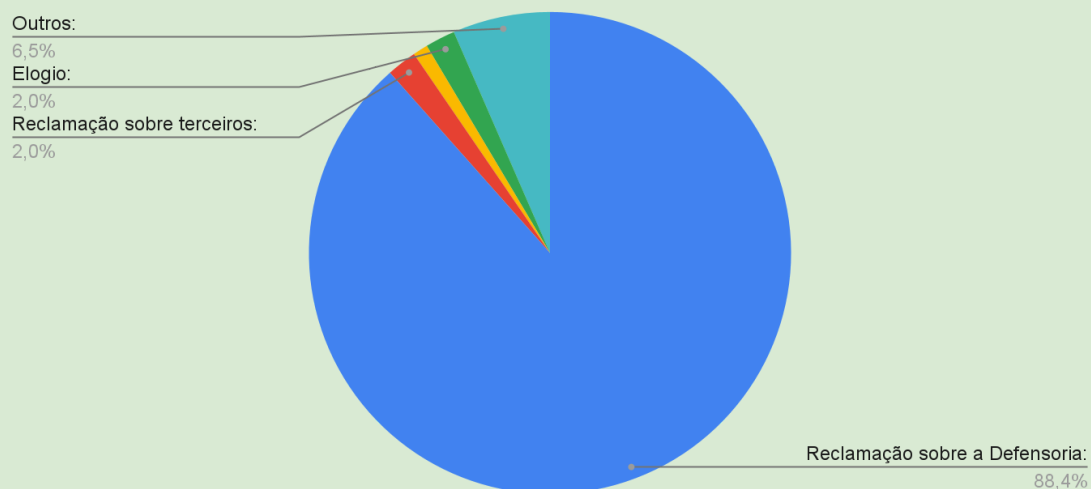


**Dados do Monitoramento de origem Protocolar - 1º semestre de 2025
(até 30/06/2025):**

Foram realizados atendimentos por meio do setor de protocolo. Segue o resumo das informações registradas:

Identificação	Quantidade
Reclamação sobre a Defensoria:	176
Reclamação sobre terceiros:	04
Atualização do registro já feito:	02
Elogio:	04
Sugestão:	00
Outros:	13
Total:	199

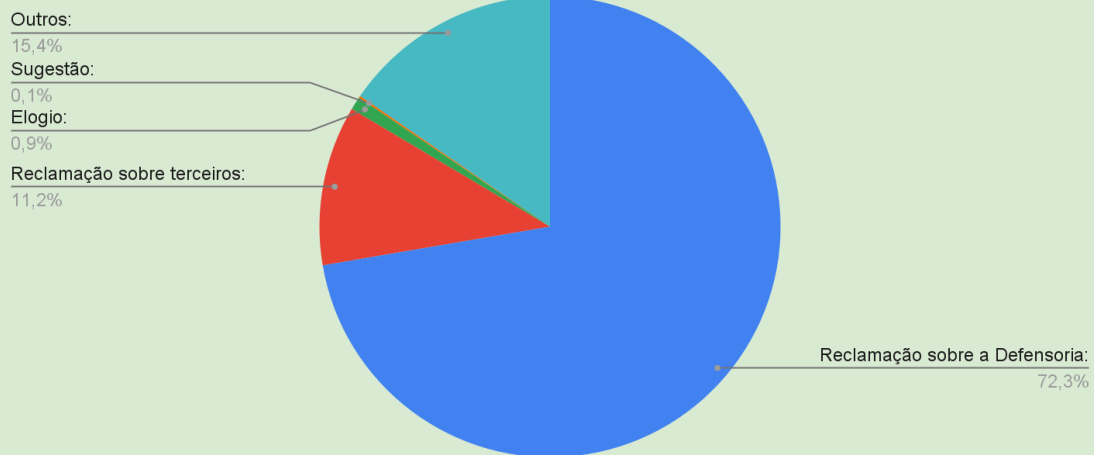
Quantidade



**Dados do Monitoramento de origem Fale Conosco - 1º semestre de 2025
(até 30/06/2025):**

Identificação	Quantidade
Reclamação sobre a Defensoria:	1084
Reclamação sobre terceiros:	168
Atualização do registro já feito:	00
Elogio:	14
Sugestão:	02
Outros:	231
Total:	1499

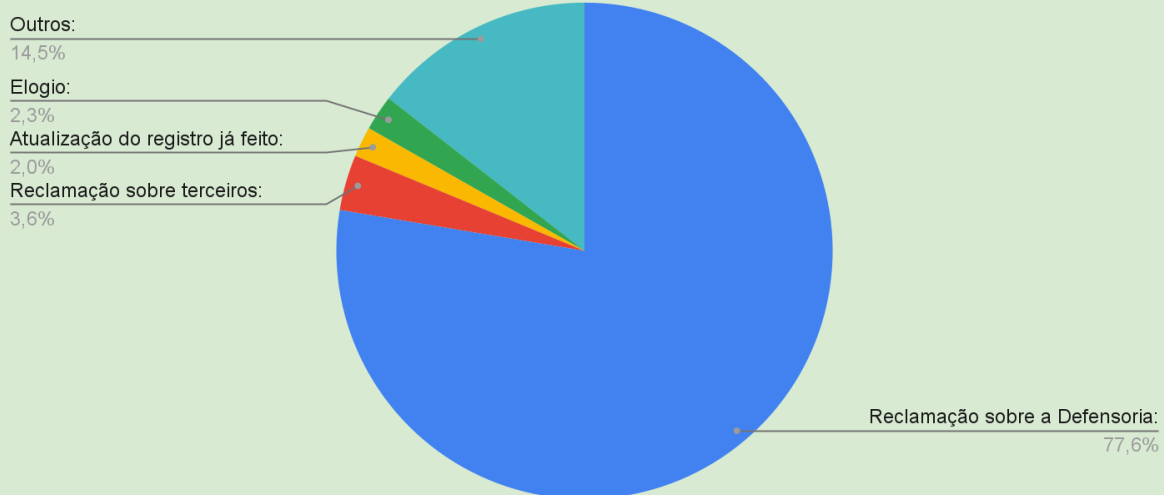
Quantidade



**Dados do Monitoramento de origem Presencial - 1º semestre de 2025
(até 30/06/2025):**

Identificação	Quantidade
Reclamação sobre a Defensoria:	236
Reclamação sobre terceiros:	11
Atualização do registro já feito:	06
Elogio:	07
Sugestão:	00
Outros:	44
Total:	304

Quantidade



Análise dos Dados

Os dados coletados foram categorizados em diferentes tipos de atendimento, permitindo uma análise detalhada das principais demandas da população. Abaixo, apresentamos uma visão detalhada dos atendimentos.

1. Status dos Casos Registrados

Tabela 1: Status dos Casos Registrados

Status	Quantidade	Percentual
Casos Arquivados sem Decisão ¹	2964	49,42%
Casos em Andamento ²	87	1,45%
Casos Arquivados com Decisão ³	2946	49,12%
Total	5997	100%

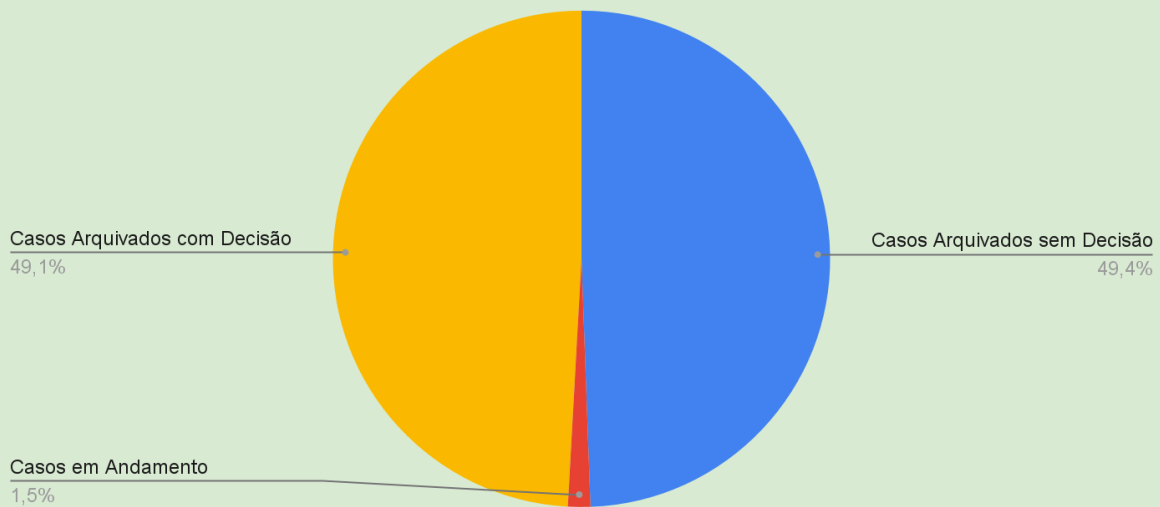
¹ Cabe esclarecer que casos arquivados sem decisão são complementação de registros anteriores, duplicidade de registros, ligações perdidas e informações simples prestadas pela atendente na ligação

² Cabe esclarecer que casos em andamento se referem aos casos sendo aprovados, apurando, classificando, comunicando e corrigindo.

³ Cabe esclarecer que os casos arquivados com Decisão são referentes aos procedimentos de elogios encaminhados para análise da Corregedoria ou outras coordenações, resolvido SEM auxílio de outros órgãos da Defensoria, resolvido COM auxílio de outros órgãos da Defensoria, orientação sobre serviços da Defensoria, orientação sobre outros serviços (outras instituições), não resolvido, mas encaminhado, não resolvido por impossibilidade e elogio enviado para análise da Corregedoria ou respectiva coordenação



Quantidade



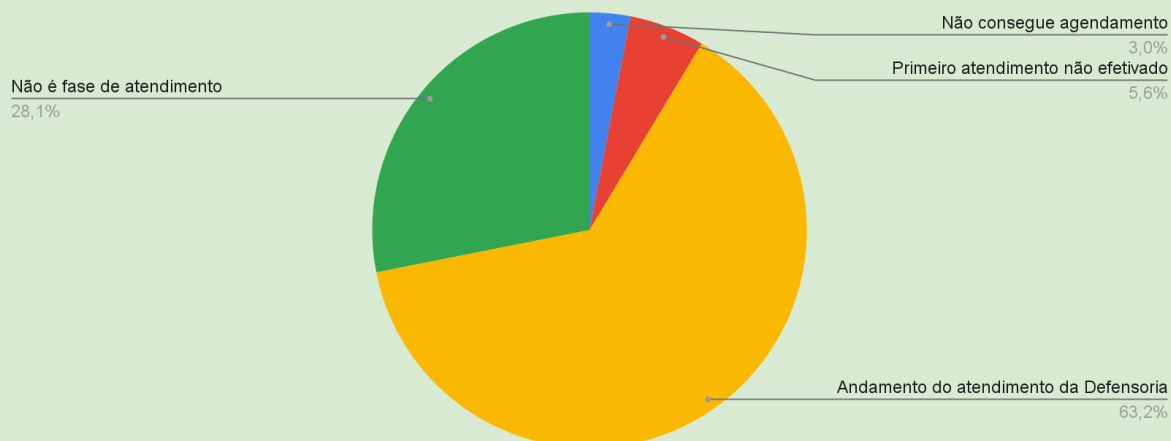
2. Problemas Registrados nos Atendimentos

Tabela 2: Problemas Registrados por Fase do Atendimento - reclamação sobre a Defensoria Pública

Fase do Atendimento	Quantidade	Percentual
Não consegue agendamento	90	3,03%
Primeiro atendimento não efetivado	167	5,62%
Andamento do atendimento da Defensoria, seja Núcleo ou Vara	1881	63,25%
Não é fase do atendimento	836	28,11%
Total	2974	100%



Quantidade

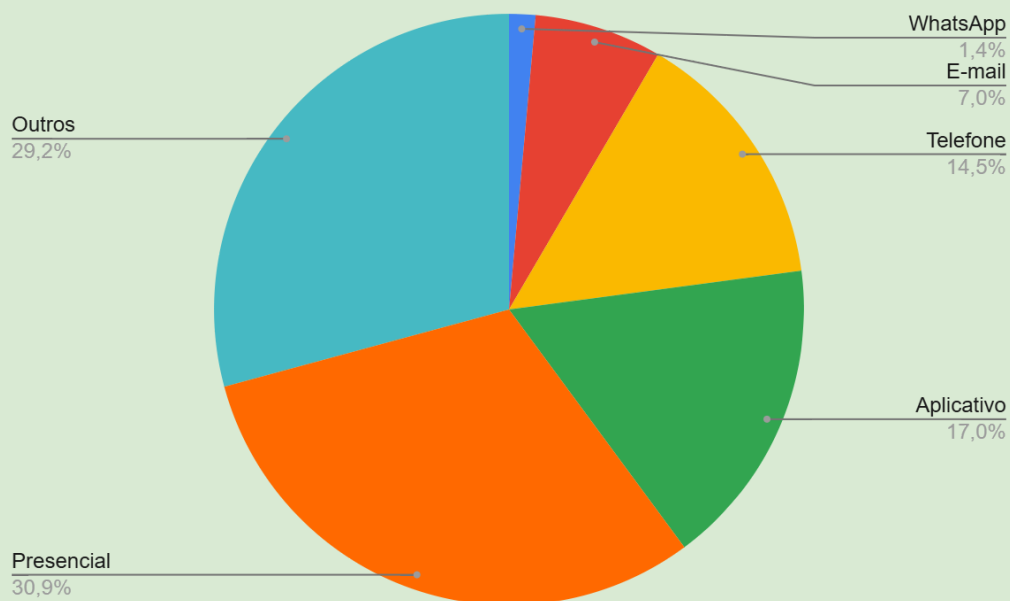


3. Canais de Contato

Tabela 3: Canais de Contato do usuário com a Defensoria Pública

Canal	Quantidade	Percentual
WhatsApp	52	1,72%
E-mail	252	8,33%
Telefone	521	17,22%
Aplicativo	611	20,20%
Presencial	1114	36,83%
Outros	1052	34,78%
Total		





4. Perfil dos Usuários

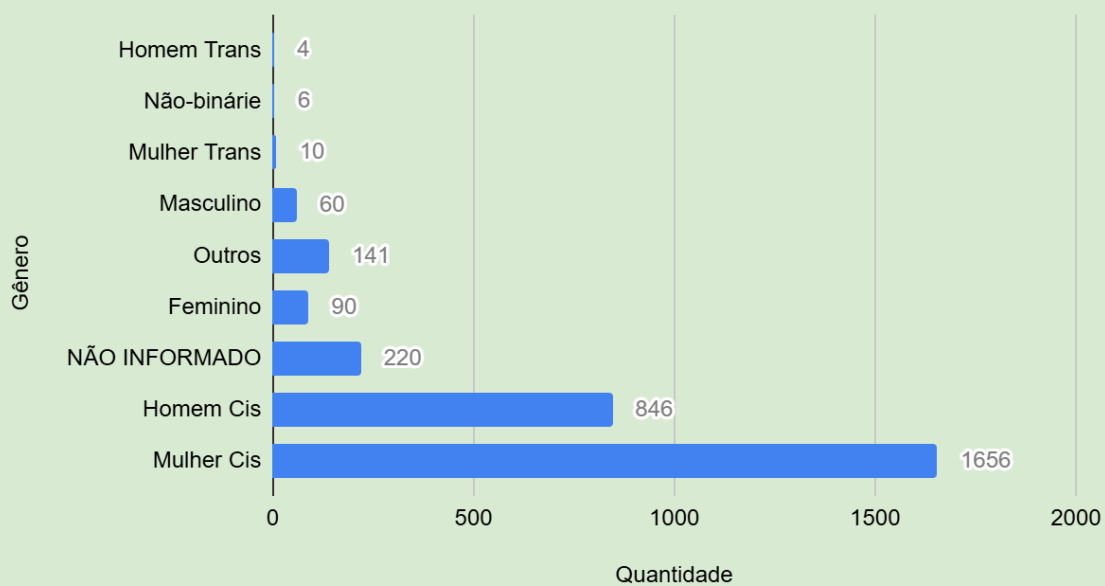
Tabela 4: Perfil dos Usuários

Gênero (pessoas cadastradas):

Gênero	Quantidade	Participação
Homem Trans	04	0,13%
Não-binária	06	0,20%
Mulher Trans	10	0,33%
Masculino	60	2,00%
Outros	141	4,65%
Feminino	90	2,97%
NÃO INFORMADO	220	7,25%
Homem Cis	846	27,89%
Mulher Cis	1656	54,60%
Total	3033	100,00%



Quantidade

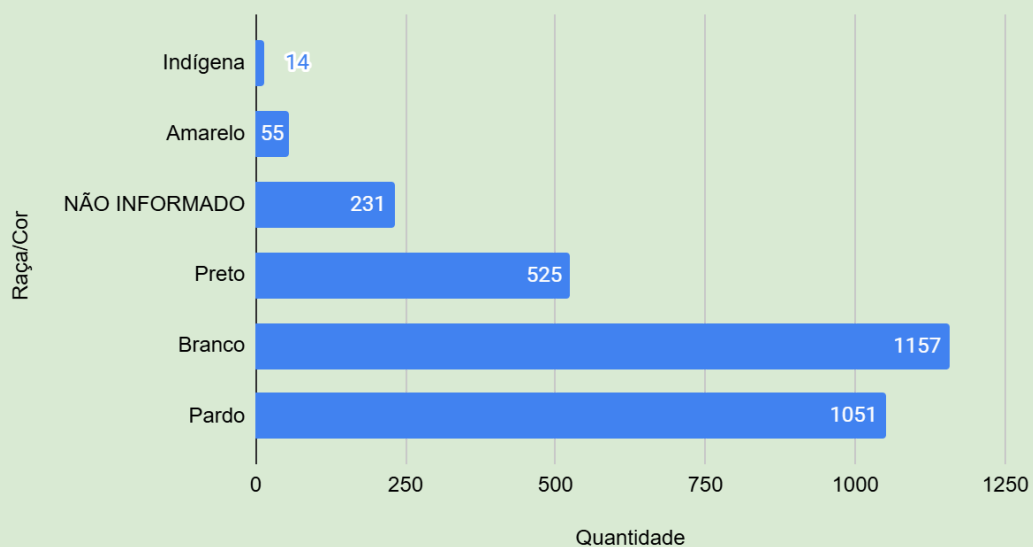


Raça/Cor (pessoas cadastradas):

Raça/Cor	Quantidade	Participação
Indígena	14	0,46%
Amarelo	55	1,81%
NÃO INFORMADO	231	7,62%
Preto	525	17,31%
Branco	1157	38,15%
Pardo	1051	38,15%
Total	3033	100,00%



Quantidade versus Raça/Cor

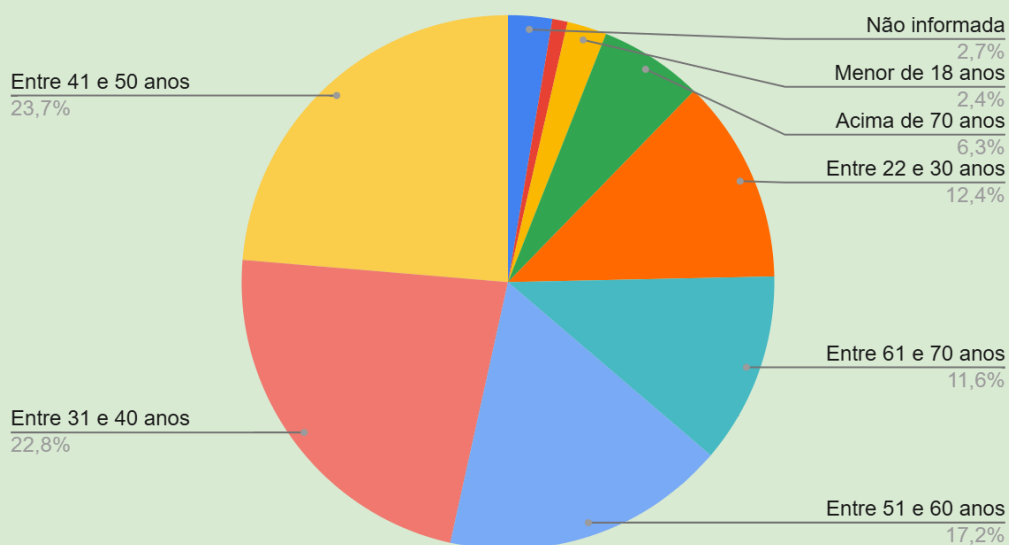


Faixa Etária (pessoas cadastradas):

Faixa Etária	Quantidade	Participação
Não informada	81	2,67%
Entre 18 e 21 anos	28	0,92%
Menor de 18 anos	73	2,41%
Acima de 70 anos	191	6,30%
Entre 22 e 30 anos	375	12,36%
Entre 61 e 70 anos	351	11,57%
Entre 51 e 60 anos	523	17,24%
Entre 31 e 40 anos	693	22,85%
Entre 41 e 50 anos	718	23,67%
Total	3033	100,00%



Quantidade

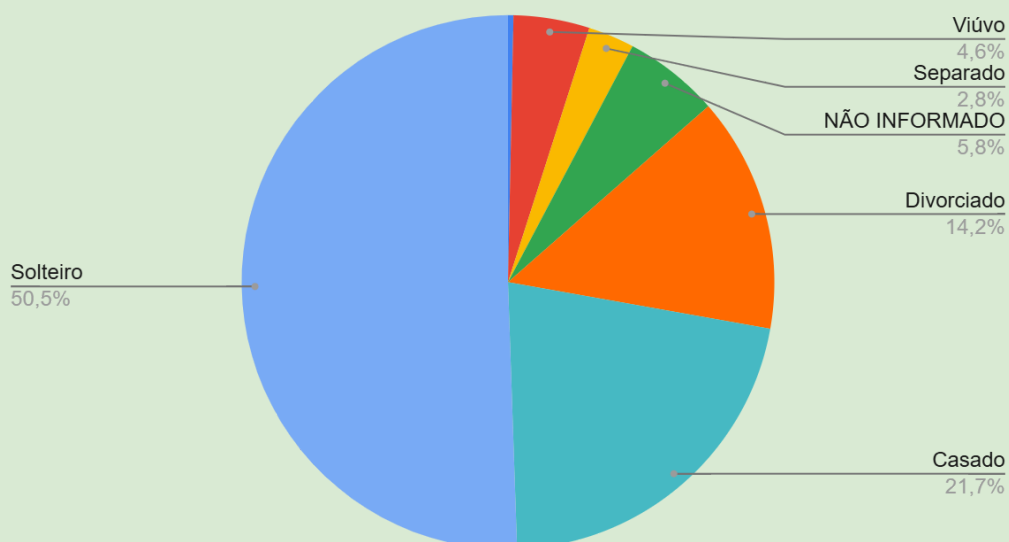


Estado Civil (pessoas cadastradas):

Estado Civil	Quantidade	Participação
Desquitado	10	0,33%
Viúvo	140	4,62%
Separado	85	2,80%
NÃO INFORMADO	176	5,80%
Divorciado	432	14,24%
Casado	657	21,66%
Solteiro	1533	50,54%
Total	3033	100%



Quantidade

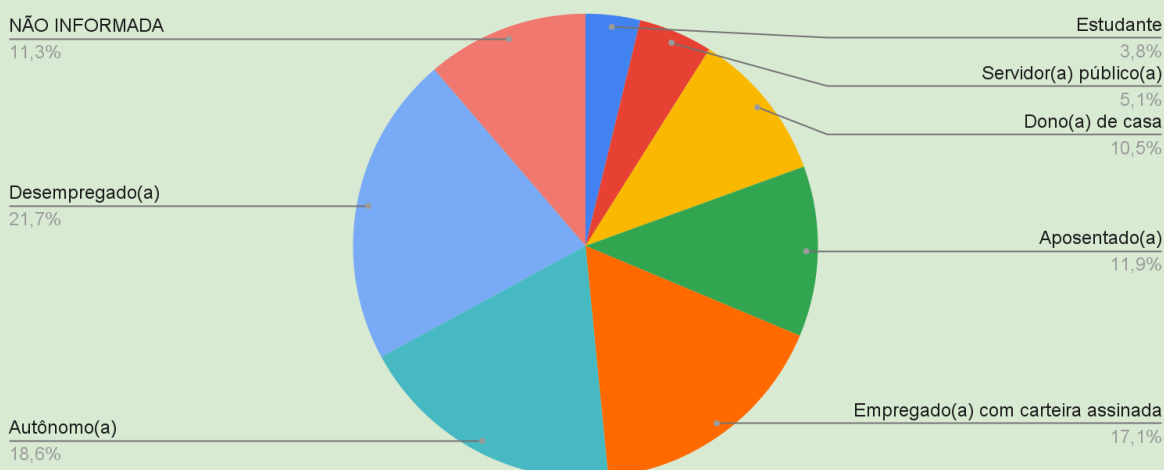


Ocupação (pessoas cadastradas):

Ocupação	Quantidade	Participação
Estudante	115	3,79%
Servidor(a) público(a)	156	5,14%
Dono(a) de casa	319	10,52%
Aposentado(a)	360	11,87%
Empregado(a) com carteira assinada	519	17,11%
Autônomo(a)	565	18,63%
Desempregado(a)	657	21,66%
NÃO INFORMADA	342	11,28%
Total	3033	100%



Quantidade versus Ocupação



5. Urgências Registradas

Tabela 5: Tipos de Urgências Registradas

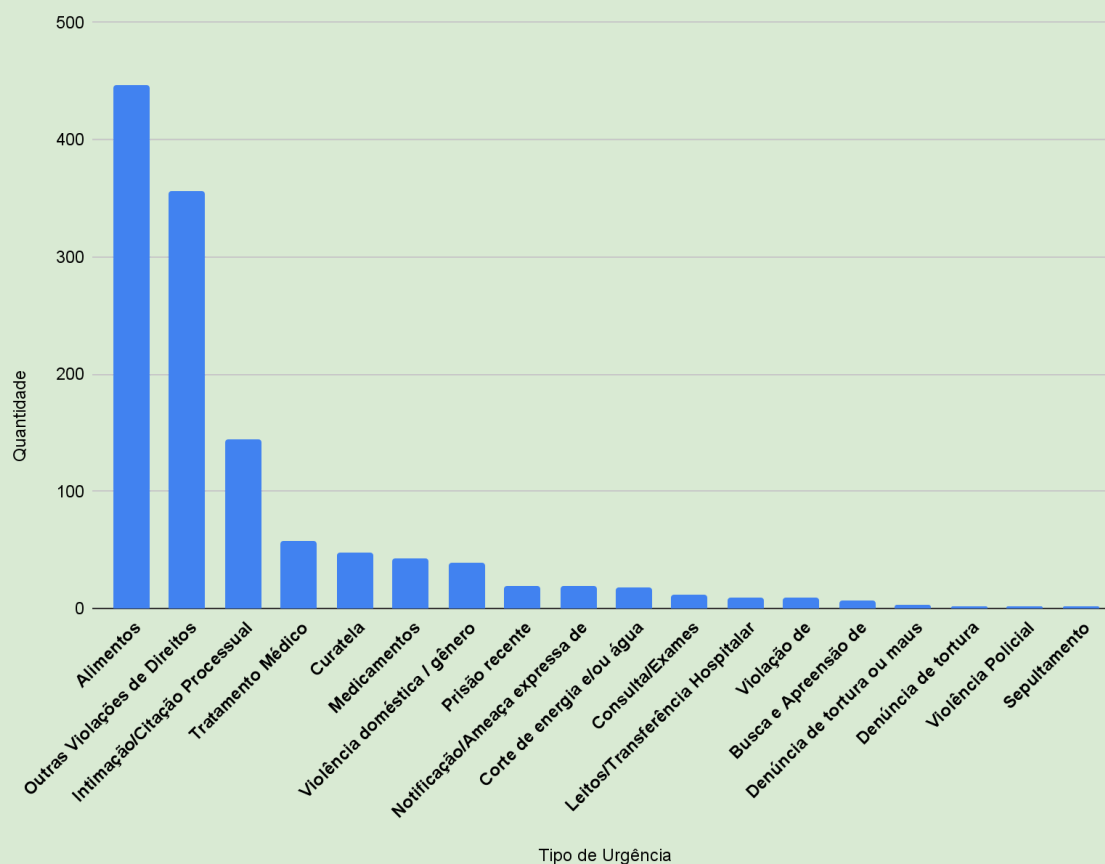
Tipo de Urgência	Quantidade	Percentual
Intimação/Citação Processual	144	11,63%
Outras Violações de Direitos Humanos	356	28,76%
Alimentos	446	36,03%
Tratamento Médico	58	4,68%
Curatela	48	3,88%
Medicamentos	43	3,47%
Violência doméstica / gênero	39	3,15%
Prisão recente	19	1,53%
Notificação/Ameaça expressa de Despejo	19	1,53%
Corte de energia e/ou água	18	1,45%



Tipo de Urgência	Quantidade	Percentual
Consulta/Exames	12	0,97%
Leitos/Transferência Hospitalar	10	0,81%
Violação de tornozeleira/problemas no cumprimento de pena em liberdade	10	0,81%
Busca e Apreensão de Criança/Adolescente	07	0,57%
Denúncia de tortura ou maus tratos no Sistema Prisional	03	0,24%
Denúncia de tortura socioeducativo	02	0,16%
Violência Policial	02	0,16%
Sepultamento (alvará/Gratuidade)	02	0,16%
Total	1238	100%



Quantidade versus Tipo de Urgência



6. Pedidos de Ajuda sobre Serviços de Outras Instituições

Tabela 6: Pedidos de Ajuda por Tipo de Serviço

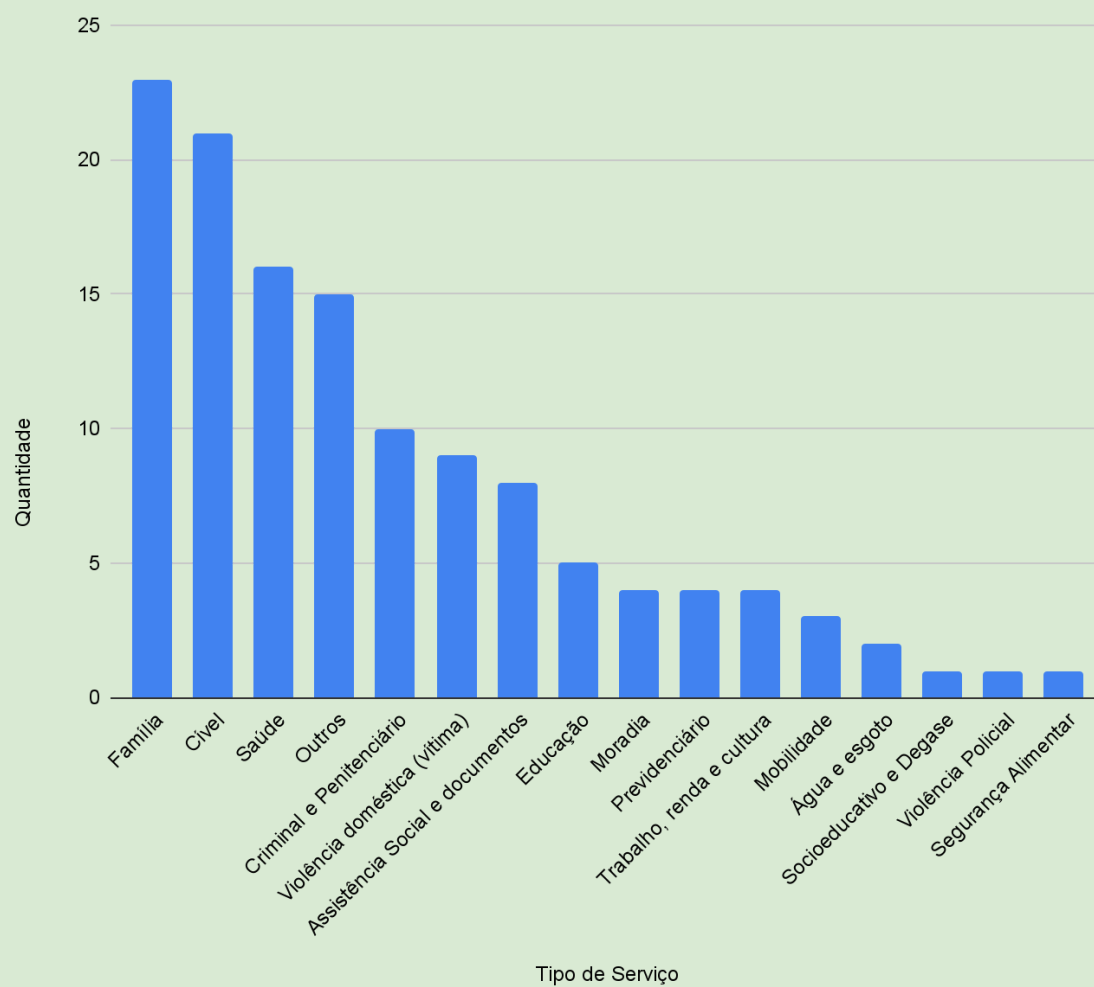
Tipo de Serviço	Quantidade	Percentual
Família	23	18,11%
Cível	21	16,54%
Saúde	16	12,60%
Outros	15	11,81%



Tipo de Serviço	Quantidade	Percentual
Criminal e Penitenciário	10	7,87%
Violência doméstica (vítima)	09	7,09%
Assistência Social e documentos	08	6,30%
Educação	05	3,94%
Moradia	04	3,15%
Previdenciário	04	3,15%
Trabalho, renda e cultura	04	3,15%
Mobilidade	03	2,36%
Água e esgoto	02	1,57%
Socioeducativo e Degase	01	0,79%
Violência Policial	01	0,79%
Segurança Alimentar	01	0,79%
Total	127	100%



Quantidade versus Tipo de Serviço



7. Direitos Demandados

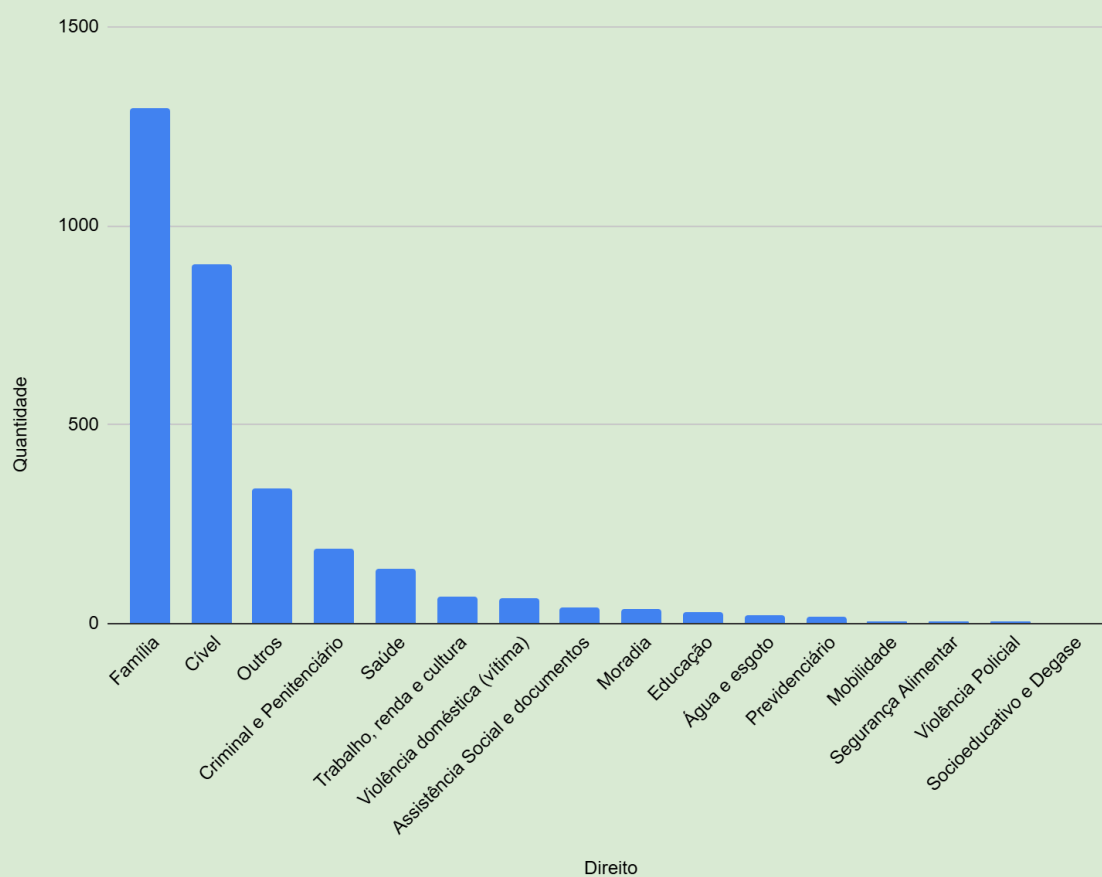
Tabela 7: Direitos Demandados

Tipo de Serviço	Quantidade	Percentual
Família	1294	41%
Cível	903	28,61%
Saúde	139	4,40%
Outros	338	10,71%
Criminal e Penitenciário	187	5,93%
Violência doméstica (vítima)	64	2,03%
Assistência Social e documentos	40	1,27%
Educação	29	0,92%
Moradia	37	1,17%
Previdenciário	17	0,54%
Trabalho, renda e cultura	66	2,09%
Mobilidade	07	0,22%
Água e esgoto	22	0,70%
Socioeducativo e Degase	02	0,06%



Tipo de Serviço	Quantidade	Percentual
Violência Policial	05	0,16%
Segurança Alimentar	05	0,16%
Total	3156	100%

Quantidade versus Direito

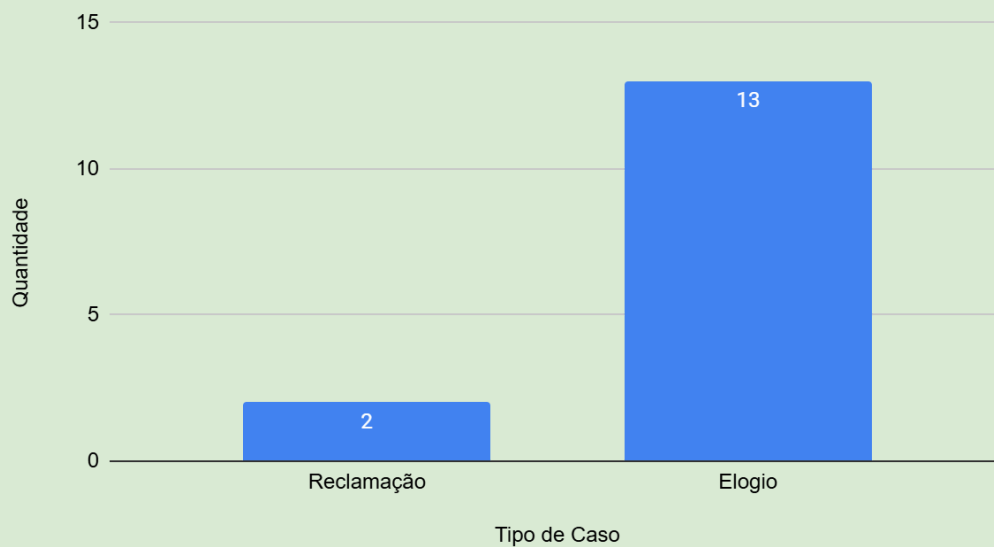


8. Casos Encaminhados para a Corregedoria

Tabela 8: Casos Encaminhados para a Corregedoria

Tipo de Caso	Quantidade	Percentual (Encaminhamentos)	Percentual (Total Arquivados com Decisão)
Reclamação	02	13,33%	0,07%
Elogio	13	86,67%	0,44%
Total	15	100%	0,51%

Quantidade versus Tipo de Caso

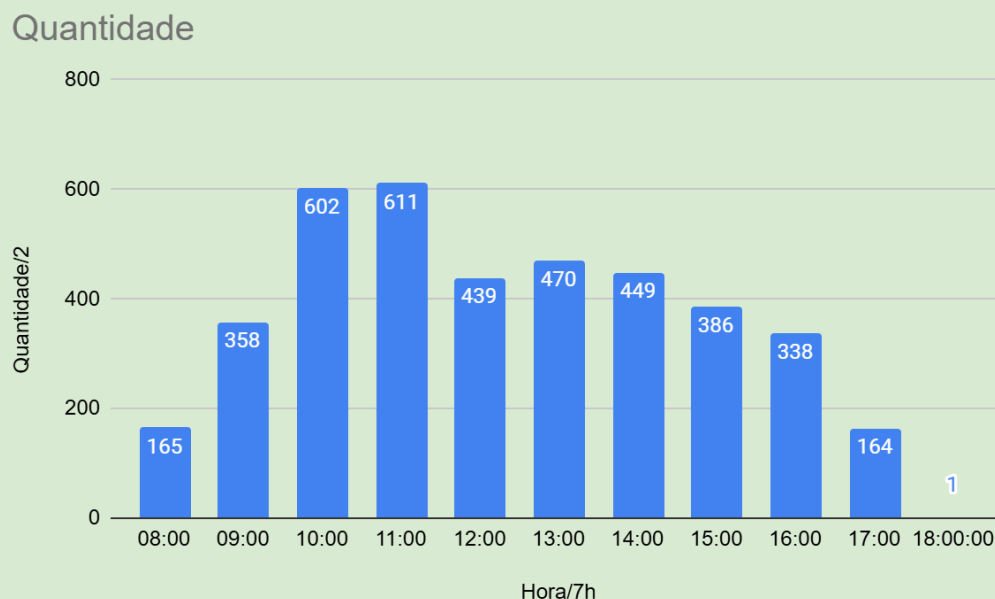


9. Fluxo Horário e Turno de Atendimento Telefônico

Tabela 9: Fluxo Horário de Atendimento Telefônico

Hora	Quantidade	Percentual
07:00	03	0,08%
08:00	165	4,14%
09:00	358	8,98%
10:00	602	15,10%
11:00	611	15,33%
12:00	439	11,01%
13:00	470	11,79%
14:00	449	11,26%
15:00	386	9,68%
16:00	338	8,48%
17:00	164	4,11%
18:00	01	0,03%
Total	3984	100%





Conclusão

O monitoramento realizado no primeiro semestre demonstra o compromisso da Ouvidoria-Geral da Defensoria Pública do Estado do Rio de Janeiro com a transparência e a melhoria contínua dos serviços prestados. A análise dos dados e indicadores permite identificar pontos fortes e áreas que necessitam de melhorias, garantindo assim a excelência no atendimento e a proteção dos direitos dos cidadãos. A Ouvidoria-Geral continuará empenhada em ouvir, acolher e resolver as demandas da população, reafirmando seu papel essencial na promoção da justiça social.

Para além de um atendimento telefônico, a equipe interna de teleatendimento da Ouvidoria é a linha de frente do órgão. Todos os dias, de 08h às 18h, os 08 atendentes estão a postos para ouvir, registrar e encaminhar as reclamações, sugestões e elogios que chegam através das pessoas usuárias da Defensoria Pública.

A cada atendimento são solicitados dados à pessoa usuária para preenchimento do cadastro inicial e registro do atendimento. Informações como raça, gênero, grau de escolaridade e endereço são inseridas no sistema e encaminhadas junto com o teor da entrevista para a equipe



interna que realiza a apuração e análise detalhada de cada situação.

Para garantir a excelência nesse processo, realizamos um trabalho contínuo de monitoramento e auditoria, analisando cada atendimento registrado e identificando possíveis falhas.

Com o objetivo de aprimorar o serviço, algumas mudanças foram feitas para que a coleta de dados e o atendimento sejam realizados com qualidade e eficiência. Para isso passamos a utilizar as seguintes ferramentas:

- Formulário de avaliação de atendimento, que auxilia na qualidade do atendimento prestado;
- Mapeamento de qualidade no Registro, que permite identificar os dados do cadastro que não foram coletados;
- Campanhas de Motivação Interna que motivam e engajam a equipe;
- Apuração de elogios dos atendentes para reconhecer e incentivar os pontos fortes do serviço prestado.

A coleta efetiva desses dados nos ajuda a identificar o perfil da pessoa usuária que é assistida pela Defensoria e atendida na Ouvidoria-Geral, permitindo assim melhorar o direcionamento dos recursos para atender às necessidades específicas dos usuários.

Ouvir o usuário é um ato que vai muito além de somente escutar e transferir o que foi dito.

Legislação Referente:

- Lei Complementar nº 80/1994: Organiza as Defensorias Públicas do Brasil.



INCIDÊNCIA DA OUVIDORIA EM DIFERENTES ESPAÇOS DE ATUAÇÃO.

Parceria RAAVE, Ministério da Justiça e Segurança Pública e Grupos Clínicos.

➤ Atuação na Rede de atenção a pessoas afetadas pela violência de Estado (RAAVE).

O presente relatório tem por intuito descrever o papel da Ouvidoria-Geral, enquanto parceira, nas atividades que vêm sendo desenvolvidas pela Rede de atenção a pessoas afetadas pela violência de Estado (RAAVE), com enfoque maior nas atividades desenvolvidas ao longo dos últimos meses percorridos de 2025.

A RAAVE surgiu em 2021 após a chacina do Jacarezinho, quando o chamado *Comboio de Direitos Humanos* entrou no território ainda com a operação policial em curso para prestar assistência jurídica e psicossocial aos moradores. O Comboio foi uma articulação entre a Ouvidoria da Defensoria Pública do Estado do Rio de Janeiro, Comissão de Defesa de Direitos Humanos e Cidadania da Alerj (CDDH- ALERJ), Comissão de Direitos Humanos da OAB/RJ (CDH-OAB) e Núcleo de Defesa de Direitos Humanos da Defensoria Pública (NUDEDH).

A rede se ampliou em 2022 com a inserção de oito grupos clínicos, hoje contando com doze, e se manteve atuante no compromisso de prestar assistência psicossocial e jurídica em diversos casos que envolvem graves violações de direitos humanos por parte do aparelho estatal.

Em 2023 esta rede passou a receber financiamento do Ministério da Justiça e Segurança Pública. Este chega com o intuito de ser um aporte ao trabalho de sistematizar as atividades já



desenvolvidas pela Rede e de elaboração da proposta de uma política pública para esses familiares e vítimas de violência do Estado.

Com o financiamento, foi criado um sistema de bolsas através do Instituto de Psicologia da Universidade Federal do Rio de Janeiro (UFRJ) voltadas para 100 mulheres mães que perderam os filhos para violência letal de Estado; 32 estudantes da UFRJ e da Universidade Federal Fluminense (UFF) e para Coordenação técnica, composta por Dejany Ferreira e Guilherme Pimentel. As atividades com as mães e estudantes bolsistas e os grupos clínicos estão sendo desenvolvidas e sistematizadas desde agosto de 2024.

Como mencionado no primeiro relatório de gestão, desenvolvemos um papel fundamental no que tange a elaboração do edital que possibilitou que 134 pessoas fossem bolsistas pesquisadoras nesse projeto. Nesse segundo momento estamos desenvolvendo um papel ainda mais aproximado com a rede.

Um dos princípios da RAAVE é o fortalecimento dos serviços públicos, em específico o SUS, SUAS e Defensorias Públicas. Compreendendo a Ouvidoria-Geral como um órgão auxiliar do trabalho que a Defensoria Pública do Estado do Rio de Janeiro desenvolve, a presente parceria se faz extremamente necessária para o fortalecimento do acesso à justiça às pessoas vítimas de violência de Estado.

No último relatório, a Rede estava no primeiro semestre de suas atividades e ainda desenvolvendo seus dispositivos. Vamos descrever abaixo os dispositivos que a Ouvidoria-Geral vem construindo junto a Rede e atividades que participamos.

1. GT RAAVE

O GT RAAVE é uma organização colegiada composta pelo Movimento de mães e familiares vítimas de violência de Estado,



representantes dos grupos clínicos que compõem a rede e Ouvidoria. Esse grupo foi essencial para tomar decisões importantes no que diz respeito à construção do Edital, questões complexas que envolvem esses movimentos sociais, mas sobretudo, ao acesso à acolhimento jurídico e psicossocial de outros familiares.

2. Comissão de Ética RAAVE

Além disso, estamos presentes também na Comissão de Ética da RAAVE. A comissão ainda encontra-se em processo de construção, mas já com um regimento interno construído. Dentre os membros, está a servidora Lidiane como titular e a Ouvidora Geral Fabiana como suplente. A comissão tem o objetivo de averiguar e dar prosseguimento às denúncias de violações dos princípios éticos da RAAVE. As reuniões da comissão de ética tem caráter sigiloso, mas já temos casos sendo apurados e encaminhados.

3. Encontros gerais com as 100 mães bolsistas, estudantes e coordenação técnica.

A partir do ano de 2025, depois da conclusão do primeiro ciclo de construção da Rede e com fluxo de acolhimento operando, ciclos formativos foram organizados a partir de demandas das mães bolsistas para uma “organização da RAAVE enquanto RAAVE”, visando o fortalecimento da Rede, de seus objetivos, focos de atuação e articulação.

Nesse sentido, os encontros do **segundo ciclo** partiram das dúvidas e requisições das pesquisadoras em torno de entendimentos do que mais aparece em seus territórios, como acesso à serviços de saúde e assistência social; demandas que surgem conforme elas acolhem outros familiares como perícia e acesso à justiça, tendo os



encontros acontecidos nesta ordem e com presença da Ouvidoria em todos eles:

14/02/25 - Aula sobre Sistema Único de Assistência Social (SUAS), com a Assistente Social e servidora da Ouvidoria da Defensoria Pública do Estado do Rio de Janeiro Lidiane Helena.

27/02/25 - Aula sobre o Projeto Mirante e o impacto na continuidade e reconstrução de casos de violência de Estado, com a arquiteta forense Flávia Palladino e a antropóloga Liliana Sanjurjo.

14/03/25 - Aula sobre Sistema Único de Saúde (SUS) e a atuação comunitária, com a médica de saúde da família Helena Ferraz e a agente comunitária de saúde Diana Silva Santos.

28/03/25 - Aula sobre Comunicação Não Violenta e cultura de paz entre Movimentos Sociais, com Leandro Uchoas do Instituto Shanti Brasil Cultura de Paz.

11/04/25- Aula sobre Estado brasileiro e Direitos Humanos, com o Procurador da República Eduardo Benônis do Ministério Público Federal; o Defensor Público Pedro Cariello do Núcleo de Direitos Humanos (NUDEDH) e a deputada estadual e educadora Dani Monteiro Presidenta da Comissão de Direitos Humanos da Assembleia Legislativa do Estado do Rio de Janeiro (ALERJ).

25/04/25 - Aula sobre Acesso à Justiça, com a Defensora Pública Maria Júlia Miranda e a Ouvidora-Geral da Defensoria Pública do Estado do Rio de Janeiro Fabbi da Silva.

Concomitante aos encontros e atividades fixas com as bolsistas, também acontecem atividades entre os grupos clínicos e equipe técnica, algumas delas são os seminários clínicos.

A exemplo o 1º seminário dos grupos clínicos de 2025 com o Ocupação Psicanalítica UFRJ que aconteceu no dia 04/04/2025 na Universidade do Estado do Rio de Janeiro (UERJ); que inaugurou o cronograma de atividades entres os grupos, tendo os outros as seguintes datas e grupos responsáveis: dia 16/05/25 com FLEA e



Projeto Dispositivos de cuidado e saúde mental em Direitos Humanos do Núcleo Universidade Resistência e Direitos Humanos (URDIR/UERJ); dia 30/05/25 com Círculo; dia 13/06 com o Núcleo de Atenção Psicossocial a Afetados pela Violência de Estado (NAPAVE) e FLEA; dia 18/07 com Psi Maré e o Instituto de Estudos da Complexidade (IEC) e dia 01/08 com o Núcleo de Psicanálise e Política (NUPP/UFF).

Agora, **no terceiro ciclo**, visando uma aproximação maior de toda composição da Rede, o objetivo é desenvolver atividades a partir das contribuições dos grupos clínicos que compõem a RAAVE nos encontros com as mães bolsistas. Já tendo acontecido o primeiro encontro em 09/05. A Ouvidoria esteve presente nesses encontros contribuindo com o debate e realizando a coleta de demandas colocadas pelas mães pesquisadoras.

09/05/25 - Grupaldades da Universidade Federal Fluminense, apresentando o tema “O coletivo a partir de Spinoza numa perspectiva popular”.

23/05/25 - A Central de sistematização e distribuição, apresentando a sistematização dos dispositivos de cuidado às mães bolsistas pesquisadoras.

3.1. Atendimentos do Serviço Social nos encontros gerais RAAVE.

A partir do exposto temos, com isso, pelo menos duas principais portas de entrada para as pessoas acolhidas pela rede, para o serviço social da Ouvidoria. A primeira seria via fluxo de acolhimento participativo, já explicitado acima, e a segunda nos encontros gerais de sexta-feira somente às mães pesquisadoras. Esse fluxo de atendimentos, com porta de entrada nos encontros gerais às sextas feiras pode ser sistematizado da seguinte maneira:



1. As mães bolsistas geralmente demandam o atendimento do Serviço Social durante os encontros gerais de sexta-feira. Nesse momento é feita uma primeira escuta breve para entender se é realmente uma demanda, ou apenas uma dúvida ou orientação.
2. Após esse momento entendemos a necessidade de um atendimento presencial na Ouvidoria ou uma ligação com atualizações das orientações, que em grande parte são quanto ao andamento e atualizações do processo - processo que caracterizamos como parte da assessoria jurídica -.
3. Após o atendimento realizado entendemos se é necessário um acompanhamento do caso e se a demanda pode ser encerrada. O acompanhamento é feito de acordo com as necessidades da pessoa e assim vamos invocando os instrumentos que se entende necessário para o caso e para a realidade da pessoa.
4. Elas também podem demandar o atendimento direto pelo whatsapp do serviço social disponibilizado pela coordenação técnica. O Fluxo se mantém o mesmo.

4. Gestão em rede

A gestão em rede tem o objetivo de desenvolver as atividades incluindo todos os atores que compõem a rede de acordo com as necessidades e desafios colocados.

4.1 Reuniões mensais de grupos clínicos e parceiros da Rede.

Periodicamente acontecem também, toda primeira segunda-feira do mês, de maneira presencial no Instituto de Psicologia da UFRJ, reuniões entre os grupos clínicos participantes da Rede, coordenação da equipe técnica e assistente social da Ouvidoria. Eventualmente, tendo tido alguma pauta que não tenha sido



esgotada na reunião ordinária de início do mês, acontecem também as reuniões extraordinárias.

No ano de 2025, todas as reuniões ordinárias aconteceram respectivamente nos dias **03/02, 10/03, 07/04, 05/05, 02/06**. Tivemos participação da Ouvidoria também nas reuniões extraordinárias dos dias **10/02** e **14/04**. Já no dia **29/05** tivemos a reunião apenas da central de distribuição.

Nas reuniões as pautas permeiam a organização e sistematização da Rede a partir das contribuições dos grupos, fluxos, casos e demais pautas que surgem dos encontros com as mães, dos atendimentos por eles realizados e dos seminários clínicos e demais pautas que os integrantes considerem pertinentes colocarem.

5. Fluxo de acolhimento participativo via Central de Triagem e Distribuição de Dados

As profissionais do Serviço Social, Assistente Social e estagiária em Serviço Social têm desenvolvido um papel crucial nessa parceria. A profissional juntamente com mais quatro pessoas da equipe técnica da RAAVE compõe a Central de Distribuição do projeto e ficam responsáveis pelos fluxos de encaminhamento para a rede.

O fluxo se dá da seguinte maneira: uma mãe, a equipe técnica ou algum profissional dos equipamentos de base realizam o primeiro acolhimento com o familiar ou vítima da violência, através de um formulário simples que colhe apenas informações de identificação da pessoa. Com esses dados em mãos a equipe técnica da RAAVE entra em contato com a pessoa e faz o segundo acolhimento, onde aplicam o segundo formulário e colhem informações cruciais e mais detalhadas para os atendimentos que essa pessoa precisará.

Por fim, uma ficha com as informações da pessoa que solicitou atendimento é gerada e a central de distribuição, composta pelos



atores já supracitados, encaminha para atendimento psicológico, jurídico e/ou social. Vale frisar que os atendimentos partem sempre de demandas colocadas pelas vítimas e familiares, nenhuma decisão é tomada fora do colocado por estes na segunda entrevista que preenche o segundo formulário.

Os atendimentos sociais e encaminhamentos para os núcleos de atuação da Defensoria Pública são realizados também pela assistente social e servidora do órgão. Nos atendimentos sociais são realizados encaminhamentos para os equipamentos socioassistenciais (CRAS e CREAS), para as unidades básicas de saúde e outros serviços públicos que se façam necessários para o acolhimento das demandas apresentadas por essas mães e familiares.

No que tange ao fluxo interno de atendimento da Defensoria Pública, a Assistente Social também realiza as oitivas com as mães para encaminhamento para o Núcleo de Defesa de Direitos Humanos (NUDEDH). Processo crucial para o fortalecimento do acesso à justiça de pessoas que passaram pelo processo de violência pelo braço armado do Estado. O fluxo interno não se restringe a encaminhamentos para o NUDEDH. Essa população é extremamente vulnerável e em muitos casos não conseguem acessar serviços básicos e precisam recorrer a judicialização desse processo. Caso sejam identificadas urgências nesse sentido também procuramos articulação e fluxo interno para outros núcleos para suprir a demanda.

Neste primeiro semestre de 2025 foram distribuídos **30 casos** para acolhimento psicossocial e jurídico via fluxo participativo.

6. Assessoria Jurídica

Esse dispositivo é o mais novo da rede e está ainda em construção sendo montada uma equipe jurídica. Todavia, através da atuação da Ouvidoria-Geral junto ao NUDEDH, conseguimos



assegurar às mães de maneira extrajudicial e também garantir informações, orientações e encaminhamentos sobre os seus casos.



Mulheres mães, que perderam seus filhos para a violência de Estado e hoje fazem parte do projeto, como pesquisadoras e parceiras.

Reunião com a Ouvidoria do Tribunal de Justiça

No dia 02 de Abril deste ano, a Ouvidora Fabiana Silva juntamente com a corregedora Fátima Saraiva, a subouvidora Renata Bifano e a servidora Nicole Bueno participaram da Reunião com a Juíza Ouvidora Juliana Kalichsztein do Tribunal de Justiça do Estado do Rio de Janeiro para combinar fluxos de trabalho conjunto entre as duas ouvidorias.

Foi um momento de trocas sobre o trabalho executado e, juntas, alinharam o fluxo de atendimento para melhor atender as pessoas usuárias do serviço público.

O encontro concretizou o que cada Ouvidoria tem atribuição, sendo



fornecidos documentos pela Ouvidoria do Tribunal de Justiça que baseiam seus relatórios, dados dos órgãos mais reclamados, dentre outros, para futuras melhorias do serviço da Defensoria.

A Ouvidoria do Tribunal, inclusive, nos informou o link do formulário de atendimento que utilizam para que possamos incluir em nossas orientações aos usuários do nosso serviço.

Quando averiguado em demanda recebida que a atribuição é da Ouvidoria do Tribunal, orientamos as pessoas usuárias a necessidade de buscar o atendimento através dos seus canais oficiais de atendimento, sendo certo que o link do formulário se torna mais célere no procedimento interno.

O intuito é único; tornar ainda mais efetivo este trabalho, avaliando as manifestações de ambas as Ouvidorias, a fim da melhora destes serviços.



Parceria com a Frente Parlamentar em Defesa da Saúde Mental e da Luta Antimanicomial e COSAU

Presentes

Cintia Teixeira (servidora municipal)

Flavio Serafini (Deputado estadual)

Fabiana da Silva (Ouvidora geral)

Luiza Maciel (Defensora Pública)

Eduardo Quintanilha (Defensor Público)

Lidiane Helena da Anunciação (Assistente social)

Resumo da Oitiva

O presente relatório tem como objetivo apresentar um panorama das discussões realizadas acerca das medidas de segurança, políticas de encarceramento e a atuação do Poder Judiciário no tratamento de pessoas em situação de vulnerabilidade, especialmente aquelas com transtornos mentais. O debate envolveu diferentes atores institucionais, incluindo membros do governo, do sistema judiciário e da sociedade civil, abordando desafios técnicos, políticos e jurídicos.

Durante as discussões, foram destacados diversos entraves na implementação de políticas públicas voltadas à saúde mental e à não institucionalização de indivíduos. Entre os principais desafios, destacam-se:

- Divergências entre órgãos estatais: Há uma aparente desconexão entre diferentes instâncias do governo. Enquanto a Secretaria de Estado de Saúde tem historicamente apoiado medidas alternativas à internação compulsória, outras instâncias tomam decisões contrárias a esse posicionamento.
- Postura do Poder Judiciário: Muitos juízes desconhecem a legislação e a política de saúde mental, resultando em decisões que priorizam o encarceramento ou internação compulsória em detrimento de



alternativas como o tratamento ambulatorial. Há relatos de magistrados que, mesmo diante de determinações legais claras, resistem a aplicá-las corretamente.

- Casos de decisões judiciais inadequadas: Foram mencionados exemplos de indivíduos que foram internados por longos períodos sem justificativa médica adequada. Em um caso específico, idosos sem transtornos mentais foram removidos de uma instituição de longa permanência para serem internados em unidades psiquiátricas, sem necessidade clínica comprovada.
- Falta de capacitação jurídica específica: A formação insuficiente dos magistrados quanto às diretrizes da política antimanicomial e de desinstitucionalização agrava o problema. Muitos juízes baseiam suas decisões no Código Penal sem considerar pareceres médicos que indicam a prioridade do tratamento ambulatorial.

Para enfrentar esses desafios, foram apontadas algumas iniciativas e propostas, incluindo:

- Ação política e articulação institucional: Foram discutidas estratégias para contato com representantes do governo a fim de sensibilizá-los sobre os equívocos das atuais medidas e buscar alternativas mais alinhadas às políticas de saúde mental.
- Mudanças processuais e técnicas: Avalia-se a possibilidade de reformular abordagens processuais, de modo a evitar decisões que resultem no aumento da população institucionalizada sem necessidade.
- Formação e capacitação de magistrados: Está em fase de organização um curso voltado para juízes, previsto para outubro deste ano, com o objetivo de capacitá-los sobre a política de saúde mental e os princípios da desinstitucionalização, garantindo decisões mais alinhadas com as diretrizes da legislação vigente.



- Recomendações às instâncias de execução penal: Foi proposta a elaboração de uma recomendação direcionada a diretores e juízes de execução penal para que priorizem alternativas ao encarceramento, contribuindo para a redução da

O debate evidenciou um cenário desafiador, no qual decisões judiciais muitas vezes caminham em sentido contrário às políticas públicas de saúde mental e direitos humanos. Apesar das dificuldades, há esforços sendo empreendidos para reverter esse quadro por meio de articulações políticas, mudanças processuais e capacitação do judiciário. A implementação dessas estratégias será essencial para garantir que o tratamento das pessoas em situação de vulnerabilidade respeite os princípios da dignidade humana e da legalidade.

Próximos passos:

- Fortalecer o diálogo com o governo para buscar soluções institucionais.
- Acompanhar a implementação do curso de formação para juízes.
- Monitorar e incentivar a adoção de recomendações que priorizem alternativas ao encarceramento e internação compulsória.
- Continuar a análise de casos concretos para embasar futuras ações e recomendações.

Este relatório sintetiza as discussões realizadas e serve como base para o aprimoramento das estratégias voltadas à garantia de direitos e à melhoria das políticas públicas relacionadas ao tema.

No segundo momento falamos sobre as discussões realizadas durante o encontro que abordou a importância do diálogo, da participação popular e da cultura como ferramentas fundamentais para a transformação social, especialmente no campo da saúde mental. O evento aconteceu em um espaço cultural de relevância histórica na Zona Oeste e



reuniu diferentes atores envolvidos na temática, incluindo profissionais da saúde, cultura e assistência social, além de representantes da comunidade.

O encontro reforçou a necessidade de fortalecer processos de diálogo contínuos, por meio de reuniões e audiências públicas, a fim de promover a participação ativa da sociedade civil na formulação de políticas públicas. A colaboração entre diferentes setores – cultura, saúde e assistência social – foi destacada como essencial para a construção de soluções eficazes e inclusivas.

Foi enfatizado o papel da cultura como instrumento de transformação social e promoção da saúde mental. A experiência da Lona Cultural, espaço com décadas de atuação na região, foi citada como exemplo de resistência e compromisso com a comunidade. A cultura, ao proporcionar espaços de encontro, pertencimento e expressão, contribui significativamente para a saúde mental e o bem-estar das pessoas.

Desafios e demandas da Zona Oeste:

- Falta de infraestrutura e investimento: A necessidade de ampliação e fortalecimento de equipamentos culturais e sociais na região foi um ponto central da discussão.
- Integração entre setores: A importância de consolidar uma rede integrada entre cultura, saúde e assistência social foi reiterada, visando potencializar o impacto das ações.
- Centralização dos serviços: Foi mencionado que a Zona Oeste precisa de um centro de referência próprio, garantindo acesso descentralizado e próximo à população local.

Além disso, a Lona Cultural foi citada como símbolo de resistência, tendo enfrentado desafios ao longo de sua trajetória para garantir sua permanência e atuação na comunidade. A luta por espaços de cultura e participação popular foi destacada como uma continuidade do movimento iniciado há décadas, sendo necessário o fortalecimento dessa mobilização para assegurar avanços concretos.



O encontro evidenciou a relevância do diálogo e da participação popular na construção de políticas públicas que valorizem a cultura como ferramenta de transformação social e promoção da saúde mental. Entre os próximos passos, destacam-se:

- Reforçar a articulação entre cultura, saúde e assistência social na Zona Oeste.
- Ampliar a participação da comunidade nos debates e na formulação de políticas públicas.
- Buscar apoio institucional para a criação de um centro de referência na região.
- Garantir a continuidade e fortalecimento de espaços culturais como a Lona Cultural.

O evento reafirmou o compromisso coletivo com a construção de uma sociedade mais inclusiva, onde a cultura, a saúde mental e a participação popular caminhem juntas para promover bem-estar e cidadania.

Foi discutido durante a reunião a atual situação dos processos de execução penal, focando na aplicação de medidas de segurança, internações psiquiátricas e a interação entre as esferas judiciais, de saúde e políticas públicas. O debate destacou os desafios enfrentados na tentativa de evitar o aumento da população carcerária, melhorar o tratamento dos internados e sensibilizar o Judiciário quanto à aplicação de alternativas à prisão.

Ações do Governo e Contato com o Judiciário:

Foi apontado que o sucesso da atual gestão dificultou a retroceder em alguns processos, especialmente no que diz respeito às decisões de Flávio Dino, que foram cruciais para a manutenção do modelo atual. Mesmo assim, as frentes de trabalho continuam, tanto em aspectos técnicos quanto políticos, buscando alternativas dentro do governo e



utilizando contatos com os responsáveis pelas decisões judiciais para tentar corrigir equívocos nos processos.

A proposta foi a de que a comissão sugerisse uma recomendação aos juízes de execução, a fim de priorizar alternativas ao encarceramento e reduzir a pressão sobre o sistema penitenciário.

Discussão sobre o atendimento de pessoas em situação de vulnerabilidade

A informação sobre a quantidade de atendimentos de EAPs (Equipes de Apoio Psicológico) foi mencionada, sendo de conhecimento público por meio da governadora Karen e da Tia, mas com falta de acesso direto ao relatório específico para consulta pública. Também foi levantada a questão de que, embora o Estado esteja envolvido, muitas das abordagens técnicas e jurídicas são conflitantes, com abordagens contraditórias sendo tomadas por diferentes órgãos.

Desafios com o Judiciário e Falhas no Atendimento

O texto menciona que há casos em que pacientes ficaram internados em unidades inadequadas, como o CAPS, sem necessidade, ou em instituições de idosos que não possuíam qualquer vínculo com doenças mentais. Além disso, a dificuldade de implementação de tratamentos alternativos à internação foi mencionada, especialmente quando o juiz, muitas vezes, não está familiarizado com os detalhes das políticas de saúde mental ou das especificidades da legislação.

Ações de Sensibilização e Formação:

Foi mencionada a organização de uma formação para juízes, com um curso programado para outubro, com o objetivo de sensibilizá-los para a importância de priorizar tratamentos ambulatoriais, conforme estabelecido pela Lei 10, e para que compreendam melhor a política de saúde mental e a aplicação de medidas de segurança.



O cenário descrito é de um impasse entre as necessidades de tratamento adequado para indivíduos com transtornos mentais e a aplicação rígida de medidas de segurança que muitas vezes desconsideram alternativas como o tratamento ambulatorial. As dificuldades de gestão, falta de compreensão do Judiciário sobre a questão de saúde mental e os desafios administrativos tornam o processo de mudança ainda mais complexo. As propostas de revisão das estratégias, com uma abordagem mais técnica e de sensibilização, são vistas como essenciais para criar um sistema mais justo e eficiente, respeitando os direitos humanos e a saúde dos envolvidos

O presente relatório tem como objetivo relatar a necessidade de promover a reintegração social e a sensibilização dos envolvidos no sistema de justiça penal, com foco na saúde mental dos detentos e nas políticas de reintegração. Este processo busca demonstrar a relevância da mudança de abordagem, destacando a importância de uma maior conscientização sobre as questões de saúde mental no contexto penal, especialmente com a mudança iminente de magistrado e equipe responsável pela VEP (Vara de Execuções Penais).

O processo de reintegração social de detentos envolve uma mudança de perspectiva que vai além da punição, focando na recuperação e no apoio à saúde mental dos indivíduos. Durante o período atual, os esforços para integrar essas questões na justiça penal enfrentam resistência, principalmente devido à falta de compreensão ampla sobre o impacto da saúde mental nas decisões judiciais.

O novo juiz responsável pela VED, Dr. Rafael Estrela, assumiu em fevereiro, o que representa uma oportunidade crucial para reorientar as políticas dentro da justiça penal, visando um tratamento mais humano e eficaz para os detentos. A proposta é aproveitar a mudança de equipe para fomentar uma discussão mais aprofundada sobre esses temas e estabelecer uma abordagem que valorize a reintegração social e o cuidado com a saúde mental.



Ações Propostas:

- Aproximação com o Dr. Rafael Estrela: Considera-se a importância de estabelecer um contato direto com o novo magistrado, aproveitando sua abertura e experiência anterior na área penal, para discutir as melhorias necessárias no trato das questões de saúde mental nas instituições penais.
- Sensibilização dos Juízes: A realização de uma reunião com o juiz e sua nova equipe é sugerida para detalhar o impacto das condições de saúde mental no sistema penal e reforçar a importância de políticas de reintegração. Este encontro pode se dar de forma informal, como uma reunião produtiva, ao invés de uma audiência pública, que tende a ser mais formal e menos eficaz para uma discussão sensível e aprofundada.
- Estruturação da Reunião: Em vez de uma audiência pública, que poderia não atrair adesão e ser mais processual, a reunião deve ser estruturada para que os juízes compreendam a relevância do trabalho de reintegração social e saúde mental. A ênfase será na apresentação de dados e experiências que mostrem os benefícios de um sistema mais inclusivo e humanizado.

A mudança na presidência da Vara de Execuções Penais, com a entrada do Dr. Rafael Estrela e sua equipe, representa uma janela de oportunidade para a promoção de uma nova abordagem no tratamento de detentos, considerando suas condições de saúde mental e a necessidade de reintegração. A proposta é iniciar um diálogo sensível, que não apenas sensibilize, mas também ofereça soluções práticas e eficazes para um sistema mais justo e humano.

O apoio a essa iniciativa é fundamental, e a colaboração de todos os atores envolvidos, incluindo os magistrados, será essencial para o sucesso dessa mudança de paradigma no sistema de justiça penal.



Agora, no que diz respeito às iniciativas, realizadas pela frente parlamentar, a assessoria do mandato de Flávio, e a colaboração entre diversos profissionais, familiares e usuários de serviços. A reunião realizada reflete os esforços contínuos para potencializar espaços de convivência e discutir a saúde mental além das instituições tradicionais, valorizando o atendimento próximo e integrado com a comunidade.

Cíntia Vesteira, que trabalha na assessoria do mandato de Flávio e coordenadora da frente parlamentar de saúde mental. Além disso, é presidenta do sindicato dos profissionais do estado.

Cintia, destacou a importância de um evento realizado na Fiocruz, onde foi realizado um protesto no fórum do Centro de Convívio. A atividade foi significativa porque permitiu que os familiares que já participavam das oficinas no local compartilhassem suas experiências, demonstrando como a criação de vínculos foi essencial para o processo de recuperação e envolvimento com o Centro de Convívio. Algumas pessoas, por exemplo, relataram que, mesmo após o fechamento do espaço, continuaram indo ao local por causa dos vínculos afetivos e de confiança criados ali. Isso reforça a importância de manter esses espaços vivos e acessíveis, promovendo um atendimento contínuo e personalizado.

É fundamental compreender que a saúde mental vai além das paredes dos hospitais e containers. A verdadeira integração ocorre no território, com a presença do SUS atuando de forma radical, próximo à população e no seu cotidiano. O Centro de Convivência representa um espaço potente de diálogo e apoio, onde a população pode se sentir pertencente e apoiada. A reabertura de espaços como esse é uma forma de resistência, especialmente em territórios difíceis, como o de Conco Grande, que, apesar de ser um território conservador, apresenta uma forte necessidade de serviços como esse.

Defender a reabertura do Centro de Convivência é, portanto, também defender a história de resistência construída nesse território. A presença de um espaço voltado para a saúde mental e convivência é



essencial, e nossa luta por sua reabertura é, para muitos, uma questão de honra. Isso se reflete no empenho de profissionais, familiares e usuários que acreditam no poder transformador da cultura e da saúde mental integrada ao território.

Em nossas reuniões, decidimos que os próximos encontros se darão nos territórios, para estarmos mais próximos da realidade da população. Essa reunião de hoje é parte desse encaminhamento decidido na última reunião. A proximidade com os locais de convivência permite que possamos ouvir as necessidades reais e transformar as pautas de forma mais efetiva.

A saúde mental não deve ser tratada de forma isolada, mas sim integrada ao contexto social e territorial. A criação de espaços de convivência, como os Centros de Convivência, e a manutenção desses espaços é fundamental para a recuperação e reintegração social de indivíduos que precisam de apoio. Agradecemos a todos os envolvidos, e continuamos à disposição para fortalecer essa rede de apoio e promover a transformação da saúde mental em nossa comunidade.

Foi levantado a questão do aproveitamento do espaço do Teatro de Arena Elza Osborne. O espaço está em desuso há cerca de dois anos. Este relatório descreve a atuação de Lidiane, assistente social da Ouvidoria Geral, em colaboração com a RAVE (Rede de Atenção a Pessoas Afetadas pela Violência de Estado), e apresenta desafios e propostas para aprimorar o atendimento de saúde mental a mães que perderam seus filhos em decorrência de violência estatal, especialmente na Zona Oeste do Rio de Janeiro.

Após esse momento, a servidora colocou a importância de que a RAAVE é um projeto financiado pelo Ministério da Justiça, com o objetivo de atuar como uma política pública voltada para famílias afetadas pela violência de Estado. Inicialmente, a atuação está concentrada em atender mães que perderam seus filhos devido à violência policial. A proposta da RAAVE não é se configurar como uma instituição não governamental, mas



sim fortalecer os serviços públicos de saúde mental e atuar de forma articulada com os territórios afetados.

A região da Zona Oeste do Rio de Janeiro enfrenta uma realidade de escassez de grupos clínicos especializados para atender a este público específico. Embora os serviços de saúde mental estejam disponíveis em algumas áreas, muitos desses serviços não estão acessíveis para as famílias que residem nesta região.

O público atendido pela RAVE encontra grandes dificuldades para acessar acompanhamento psicológico de qualidade, seja devido à falta de serviços presenciais ou à limitação no acesso a tecnologias para atendimentos remotos. As mães que lidam com o luto de perderem seus filhos para a violência de Estado frequentemente recebem como única resposta do sistema público a medicalização excessiva, com prescrições de medicamentos como clonazepam, sem o devido acompanhamento psiquiátrico ou articulação com outros serviços de saúde mental.

A fala de Lidiane destaca que, frequentemente, o Estado responde ao sofrimento dessas mães com a medicalização, prescrevendo medicamentos sem um acompanhamento adequado. Isso contribui para a falta de entendimento e enfrentamento real do trauma e do luto, dificultando o processo de recuperação e de reconstrução da saúde mental dessas mulheres.

Outro problema é que, muitas vezes, as mães que recebem essas prescrições não têm condições de acompanhar a medicação corretamente, e acabam compartilhando os remédios entre si, o que pode agravar ainda mais a situação. A resposta do sistema de saúde, centrada na medicalização, não considera as particularidades dessa experiência de perda e o impacto da violência de Estado sobre a saúde mental das vítimas.

Lidiane enfatiza que, quando as mães estão em espaços coletivos e participam de atividades em grupo, elas conseguem produzir saúde mental, promovendo a cura mútua entre elas. O apoio social e emocional



que as mães encontram nessas interações é uma ferramenta poderosa na recuperação de sua saúde mental.

A criação de centros de convivência, que promovem o apoio mútuo, o fortalecimento comunitário e a promoção da saúde por meio da cultura, arte e outras atividades, é uma prioridade para a RAVE. Esse modelo de intervenção tem mostrado resultados positivos e poderia ser ampliado como uma estratégia para enfrentar as dificuldades relacionadas à saúde mental nas comunidades afetadas.

6. Propostas para Melhoria do atendimento e ampliação dos serviços

Para superar os desafios identificados, algumas ações podem ser consideradas:

- Fortalecimento da Rede de Apoio: Buscar parcerias com serviços de saúde mental existentes, como os CAPS, para ampliar o atendimento, especialmente em situações emergenciais como tentativas de suicídio ou crises psiquiátricas graves.
- Capacitação e Articulação entre Profissionais: Investir na capacitação de profissionais de saúde para lidar com a complexidade do sofrimento mental causado pela violência de Estado e facilitar uma abordagem mais humana e menos medicalizada.
- Inclusão de Tecnologias de Apoio: Considerar a implementação de estratégias de telemedicina, mas também levar em conta as dificuldades de acesso a dispositivos móveis e internet enfrentadas pelas famílias.
- Expansão de Centros de Convivência: Fortalecer os espaços de convivência comunitária, onde as mães possam realizar atividades que ajudem a promover a saúde mental, como oficinas de arte, cultura e atividades sociais.
- Apoio Interinstitucional: Buscar parcerias com universidades, como a UF, para ampliar a rede de apoio e criar novos modelos de



atendimento psicológico, considerando as especificidades da realidade local.

7. Conclusão

A atuação de Lidiane, em parceria com a RAVE, é essencial para garantir que as mães de vítimas da violência de Estado tenham acesso a uma rede de apoio e cuidados que vá além da medicalização, abordando de forma holística os aspectos emocionais, sociais e culturais de suas realidades. A construção de uma política pública que articule serviços de saúde mental, apoio social e ações comunitárias é fundamental para promover a recuperação e o bem-estar dessas mulheres. A continuidade e expansão do projeto RAVE, com a inclusão de novos parceiros e estratégias de intervenção, poderá ajudar a enfrentar os desafios e a melhorar a qualidade de vida dessas famílias, especialmente na Zona Oeste do Rio de Janeiro.

Flávio Serafini em resposta Parece que você compartilhou algumas informações relacionadas a iniciativas e parcerias voltadas para a saúde mental, especialmente para mulheres que enfrentam situações extremas de violência, como as mães que perdem seus filhos, além de questões de acolhimento e apoio social. Vou tentar organizar os pontos principais que você trouxe:

1. Parcerias e Projetos Acadêmicos: Você mencionou um programa de pós-graduação da UERJ em Psicologia, que foi trazido para a região e que também se articula com a RARC (Rede de Ação e Resistência Cultural). Essa expansão do conhecimento acadêmico e do atendimento a diferentes regiões, como a Baixada Fluminense, parece ser uma iniciativa importante para trazer capacitação e apoio à comunidade local, especialmente considerando a importância de uma formação que entenda a realidade de diferentes territórios.
2. Rede de Apoio e Articulação com o CAPS: Também foi destacado o trabalho integrado entre profissionais do CAPS e outros serviços de



acolhimento, como a Casa do Rio Grande do Sul, que oferece suporte às mulheres, especialmente as que enfrentam questões de saúde mental relacionadas à violência e às perdas. Essa parceria é fundamental para garantir que as demandas da comunidade sejam atendidas de forma eficiente.

3. **Acolhimento de Mulheres em Situação de Violência:** Você trouxe um ponto importante sobre o acolhimento de mulheres que, apesar de não terem perdido um filho diretamente por violência, enfrentam outras formas de violência de gênero, como o racismo estrutural. Essas mulheres, muitas vezes, já carregam um histórico de violações de direitos, o que torna o processo de lidar com a perda ainda mais desafiador. A perspectiva de acolher essas mães e outras mulheres em situação de sofrimento psicológico, devido a uma história de violação de direitos, é um aspecto central para o trabalho de saúde mental.
4. **A Dor da Perda e o Suporte Psicológico:** A dor intensa dessas mulheres, muitas das quais afirmam não conseguir "suportar" o sofrimento da perda, exige uma abordagem sensível, que compreenda a profundidade dessa experiência e a complexidade da maternidade sob tais circunstâncias. Isso reforça a importância de ter redes de apoio que não apenas ofereçam tratamento psicológico, mas também acolham a dor, a indignação e a necessidade de justiça dessas mulheres.
5. **Importância da Integração das Redes de Apoio:** A articulação entre os diferentes espaços, como os serviços de acolhimento e a rede de saúde mental, é essencial para garantir que as mulheres recebam um atendimento completo e que as diferentes dimensões do sofrimento sejam tratadas. Isso implica pensar na saúde mental a partir de uma perspectiva ampla, que envolva não apenas o cuidado clínico, mas também o apoio social e comunitário.



Esse modelo de acolhimento e apoio integrado parece ser uma forma eficiente de enfrentar a complexidade das questões de saúde mental das mulheres afetadas pela violência, e a sua fala ressalta a importância de uma

A partir deste momento entramos na pauta que deu origem e necessidade da reunião.

Na última reunião, foi discutida a situação do serviço de alimentação e nutrição nos Centros de Atenção Psicossocial (CAPS), com ênfase na qualidade das refeições e no cumprimento dos contratos de serviço. A demanda por melhorias nesse serviço tem sido constante, com muitos usuários reclamando da alimentação fornecida. Diante disso, foi iniciado um estudo para avaliar a qualidade dos serviços de alimentação nos CAPS, com o objetivo de apresentar recomendações e propor melhorias no atendimento.

Metodologia:

O estudo foi conduzido por meio de visitas a unidades dos CAPS na Zona Oeste, com a participação de nutricionistas e a produção de um checklist de avaliação. A pesquisa foi inicialmente planejada para abranger a Ilha do Governador, mas devido a contratempos, a visita foi reprogramada para a Zona Sul. Ao todo, foram visitados 15 CAPS, com a análise de diversos aspectos relacionados à alimentação oferecida aos usuários, como cardápios, controle de porções, e qualidade dos alimentos fornecidos.

Problemas Identificados:

1. Padronização e Controle de Contratos: A principal questão identificada foi a falta de padronização nos contratos dos serviços terceirizados de alimentação. Em alguns CAPS, a alimentação é fornecida sem o controle adequado da quantidade de comida e sem a verificação de que as porções estão conforme o estipulado nos



contratos. Exemplos disso são as refeições que não seguem o peso recomendado para porções de alimentos, como coxas e sobrecoxas.

2. **Falta de Nutricionistas e Acesso ao Cardápio:** A maioria das unidades visitadas não possui nutricionistas e, quando possuem, não há acesso claro ao cardápio da semana. A falta de profissionalização no serviço de alimentação compromete a qualidade das refeições e o direito dos usuários a uma alimentação adequada e saudável.
3. **Alimentos Ultra Processados e Industrializados:** Foi identificado que algumas unidades oferecem alimentos ultraprocessados e industrializados, como lanches, sem alternativas mais saudáveis, como frutas frescas ou alimentos minimamente processados. Isso fere o direito à alimentação saudável e adequada, que é um direito fundamental dos usuários.
4. **Estrutura Física Inadequada:** Algumas unidades não possuem uma estrutura física adequada para preparar alimentos, como copas e cozinhas, o que dificulta a possibilidade de manipulação e preparo seguro dos alimentos. No entanto, há uma equipe que pode pensar em alternativas para adaptar o espaço, sem comprometer a segurança alimentar.

Recomendações:

1. **Padronização e Fiscalização dos Contratos:** Recomendamos que a Prefeitura crie um sistema de fiscalização eficiente para garantir que todos os contratos de alimentação atendam aos requisitos necessários, como a quantidade e a qualidade das porções, conforme estabelecido. A padronização desses contratos é urgente para que o dinheiro público seja utilizado corretamente.
2. **Revisão do Cardápio e Inclusão de Nutricionistas:** Recomendamos a revisão imediata dos cardápios, com a inclusão de opções mais saudáveis, como frutas e alimentos frescos, em vez de produtos ultraprocessados. Além disso, é necessário garantir que todas as



unidades tenham nutricionistas ou profissionais capacitados para monitorar a qualidade alimentar, bem como disponibilizar os cardápios com antecedência aos usuários.

3. Melhoria da Estrutura Física: As unidades que não possuem uma copa ou estrutura adequada para o preparo de alimentos devem ser adaptadas de forma a permitir a manipulação segura dos alimentos, com a ajuda da equipe existente. A segurança alimentar não pode ser negligenciada, e é possível criar soluções adaptadas às necessidades de cada unidade.
4. Promoção da Alimentação como Elemento de Saúde Mental: É fundamental compreender que a alimentação vai além do fornecimento de nutrientes, mas também está relacionada ao processo de acolhimento e redução de danos. A preparação de refeições, que leve em consideração a ancestralidade e a memória alimentar dos usuários, pode contribuir significativamente para o bem-estar e para o fortalecimento das práticas de saúde mental, ajudando no processo de redução de danos e no acolhimento dos usuários.

Este estudo revelou falhas críticas no serviço de alimentação e nutrição nos CAPS, que precisam ser corrigidas com urgência. A criação de um sistema de fiscalização e a revisão dos contratos de alimentação são passos essenciais para garantir que o direito à alimentação saudável seja respeitado. Além disso, é necessário que a gestão reforce a estrutura física e a inclusão de nutricionistas nas equipes, além de garantir alternativas alimentares mais saudáveis. A promoção da alimentação adequada também pode contribuir para o acolhimento e o processo de recuperação dos usuários, respeitando suas necessidades e identidades culturais.

O relatório será concluído com a apresentação das recomendações gerais e específicas para cada unidade visitada, com prazos para implementação das melhorias, buscando garantir que os direitos dos usuários sejam efetivamente atendidos.



Foi levantado também a importância da alimentação nesses equipamentos para desenvolver a autonomia dessas pessoas, e como um dispositivo de redução de danos.

Reflexões sobre a Alimentação e Nutrição no Contexto Comunitário e Territorial.

O serviço de alimentação nos CAPS e outras unidades de saúde mental é uma questão crítica, não apenas no que diz respeito à qualidade dos alimentos fornecidos, mas também em relação ao seu impacto no bem-estar e na saúde integral dos usuários. Ao discutir a alimentação, não podemos nos restringir apenas à satisfação básica de necessidades nutricionais. A alimentação deve ser vista como um elemento central na promoção do bem-estar social, emocional e físico, dentro de um contexto mais amplo de segurança alimentar e autonomia comunitária.

Considerações sobre a Alimentação e o Contexto Territorial:

A reflexão sobre a alimentação deve ser expandida para além dos aspectos puramente nutricionais. Devemos considerar como os diferentes equipamentos e espaços sociais estão integrados e como a alimentação pode ser pensada de maneira mais territorializada e inclusiva, envolvendo toda a rede de serviços que atuam no território. A alimentação não é apenas uma questão de "o que se come", mas de como, onde e por quem ela é distribuída.

Um ponto crítico observado é que muitas das políticas e projetos comunitários, que antes estavam próximos a escolas e outras unidades de saúde, foram deslocados ou não têm sido priorizados em áreas de maior necessidade, como na Zona Oeste. Esses projetos poderiam contribuir para um melhor aproveitamento dos recursos e maior proximidade com as comunidades. Contudo, os territórios precisam ser repensados e a alimentação precisa ser discutida como parte de uma estratégia integrada de bem-estar, lazer e saúde pública.



A Alimentação na Rede de Serviços Comunitários:

As questões de segurança alimentar não devem ser pensadas de forma isolada dentro dos equipamentos de saúde, mas como parte de um esforço coletivo envolvendo trabalhadores da rede de serviços, direitos humanos e coletivos comunitários. O engajamento da comunidade e de suas diversas instâncias é fundamental para garantir que a alimentação chegue de maneira adequada, saudável e justa.

Há uma necessidade clara de aproximar as práticas alimentares da realidade e necessidades específicas de cada território, garantindo que a distribuição de alimentos seja feita de forma mais equitativa. Isso envolve reconhecer as especificidades culturais e sociais de cada comunidade, garantindo que a alimentação não seja apenas uma ação de assistência, mas sim uma parte essencial da estratégia de desenvolvimento territorial e social.

Desafios e Possibilidades:

É fundamental que a alimentação e nutrição não sejam tratadas de forma imediatista, como um simples "não oferecer alimentos processados". A alimentação deve ser pensada dentro de um projeto de inclusão social, que envolva os diversos espaços do território e as populações mais vulneráveis. Uma estratégia bem pensada pode contribuir para a criação de modelos sustentáveis de nutrição, promovendo não apenas a saúde física, mas também o fortalecimento de vínculos comunitários e a redução de danos.

Exemplos de Projetos Comunitários:

Experiências de sucesso, como o projeto Abelha Lagoa e outros coletivos comunitários, demonstram que é possível criar espaços de alimentação que não só atendem às necessidades básicas de nutrição, mas também contribuem para a construção de uma rede de apoio e solidariedade. Esses modelos comunitários devem ser ampliados e



utilizados como referência para outras áreas que ainda não conseguiram articular tais soluções.

Conclusão:

A alimentação, quando pensada de forma integrada e territorializada, pode ser uma ferramenta poderosa de transformação social. Não se trata apenas de garantir que os alimentos oferecidos sejam saudáveis, mas também de criar uma rede de apoio, envolvendo toda a comunidade e seus diversos equipamentos de saúde e educação.

A alimentação deve ser parte de um projeto de autonomia e bem-estar social, e não uma solução isolada e imediatista. Ao envolver as comunidades e repensar os territórios, podemos criar um sistema mais justo e eficiente, garantindo que os direitos à alimentação e à saúde sejam efetivamente respeitados.

As próximas etapas envolvem aprofundar as discussões sobre essas questões e envolver mais atores comunitários e territoriais, para que a pauta da alimentação e nutrição seja tratada de forma transversal e estratégica, com impacto duradouro para a comunidade.

Desafios e Propostas para Melhoria da Alimentação no CAPS e Saúde Mental

A alimentação tem um papel central no cuidado à saúde, especialmente quando se trata de serviços de saúde mental, como os oferecidos pelos Centros de Atenção Psicossocial (CAPS).

A qualidade da alimentação fornecida, a falta de opções adequadas e as condições logísticas relacionadas ao fornecimento de alimentos são questões que impactam diretamente a saúde e o bem-estar dos usuários, além de refletirem em suas condições psicossociais.

Diversos problemas foram apontados em relação à alimentação fornecida nos CAPS, especialmente em relação à falta de opções nutritivas



e à padronização dos serviços. Os principais problemas identificados incluem:

1. Insuficiência de Proteínas: Muitos usuários têm se queixado da quantidade de proteína insuficiente nas refeições, o que pode impactar negativamente na sua saúde física e mental.
2. Falta de Variedade Alimentar: As refeições frequentemente não incluem legumes, e há uma ausência de opções para pessoas vegetarianas, comprometendo a inclusão e a diversidade alimentar.
3. Logística e Qualidade da Alimentação: Em localidades como Petrópolis, a comida vinha de um hospital distante, o que compromete a qualidade da refeição devido ao transporte e ao tempo de trajeto, com risco de deterioração. Uma sugestão foi que a alimentação fosse fornecida por hospitais mais próximos, garantindo maior frescor e qualidade.
4. Falta de Fiscalização e Padronização: A falta de fiscalização no processo de fornecimento de alimentos e a ausência de uma padronização nas refeições têm gerado insatisfação entre os usuários, que esperam refeições mais adequadas às suas necessidades.

Propostas e Soluções

A partir dos problemas identificados, foram levantadas algumas propostas para melhorar a qualidade da alimentação nos CAPS e garantir um atendimento mais humanizado e eficiente:

1. Fortalecimento de Parcerias Locais: Uma solução viável seria buscar parcerias com comunidades locais, como quilombos, para o fornecimento de alimentos frescos e produzidos de forma sustentável. O Programa de Aquisição de Alimentos (PAA), do governo federal, poderia ser uma ponte para fornecer alimentos diretamente aos CAPS. Isso promoveria não só uma alimentação de



melhor qualidade, mas também ajudaria na geração de renda local, fortalecendo a economia regional.

2. Capacitação Profissional e Geração de Renda: Já está em andamento um projeto de capacitação profissional voltado para a geração de renda no setor alimentício, envolvendo os usuários do CAPS. A capacitação não só prepara os usuários para atuar na cadeia produtiva, mas também fortalece a autonomia das pessoas, permitindo que elas se envolvam de forma ativa na melhoria de suas condições de vida e trabalho.
3. Atenção à Saúde Preventiva: Investir em uma alimentação mais saudável e equilibrada pode, a longo prazo, diminuir o risco de complicações em saúde mental e reduzir a necessidade de internações hospitalares. Isso representa uma abordagem preventiva, mais eficaz e sustentável, que pode reduzir custos com tratamentos de saúde no futuro.

Desafios na Implementação

Embora as propostas apresentem soluções viáveis, a implementação dessas ideias enfrenta alguns desafios significativos, especialmente devido à lógica da alocação de recursos no sistema público de saúde. A priorização de investimentos em áreas como a contratação de médicos, por exemplo, muitas vezes ofusca a necessidade de investimentos em outras áreas preventivas, como alimentação e saúde comunitária.

É necessário que se amplie a visão sobre a saúde, enxergando-a de forma mais integral, em que o cuidado com a alimentação e a promoção da autonomia sejam vistos como fundamentais para a melhoria da qualidade de vida das pessoas. Para isso, é importante a mobilização de recursos, a integração de diferentes setores e a capacitação de profissionais que compreendam a importância dessa abordagem preventiva.

Melhorar a alimentação oferecida nos CAPS não é apenas uma



questão de fornecer refeições adequadas, mas também de promover a autonomia dos usuários e fortalecer a economia local.

A alimentação saudável é uma ferramenta essencial na prevenção de problemas de saúde mental e na redução da necessidade de tratamentos mais intensivos e caros. A implementação de soluções como a parceria com quilombos e a capacitação profissional são passos importantes para criar um modelo de saúde mais eficiente, sustentável e humanizado. Para isso, é necessário superar os desafios da burocracia e da alocação de recursos no sistema público de saúde, buscando sempre um equilíbrio entre as necessidades de cada área.

Recomendações:

- Estabelecer parcerias com produtores locais, como quilombos, para fornecer alimentos frescos aos CAPS;
- Investir em programas de capacitação e geração de renda para os usuários dos CAPS, principalmente no setor alimentício;
- Melhorar a logística e fiscalização do fornecimento de alimentos, garantindo qualidade e frescor;
- Promover uma abordagem mais preventiva no cuidado à saúde mental, com foco na alimentação e em outras ações de promoção de saúde.

Este relatório visa contribuir para uma discussão mais ampla sobre a importância da alimentação na saúde mental e sugerir formas de aprimorar os serviços oferecidos nos CAPS, com foco na qualidade de vida dos usuários.

Relatório: Reflexões sobre a Alimentação no CAPS e a Gestão Pública

A gestão pública no contexto da saúde e do atendimento a usuários de serviços como os CAPS (Centros de Atenção Psicossocial) envolve complexas questões, especialmente quando se trata de modificar práticas consolidadas. A alimentação, quando tratada não apenas como um meio



de sustento, mas como uma ferramenta terapêutica, exige uma mudança significativa nas formas de contratação e execução dos serviços. Esse relatório explora os desafios administrativos e as propostas necessárias para implementar melhorias na alimentação oferecida, considerando o olhar da administração pública e a viabilidade de transformar a alimentação em um instrumento de cuidado e autonomia para os usuários.

Desafios Administrativos na Implementação de Mudanças:

1. Mudança na Forma de Contratação

Atualmente, a contratação de alimentos nos CAPS é realizada por meio de processos licitatórios para a aquisição de produtos, um processo que, embora simplificado, é inadequado para tratar a alimentação como uma ferramenta terapêutica. A proposta de transformar a alimentação em uma prática de autocuidado e terapêutica exige a contratação de serviços especializados, ao invés de apenas fornecedores de alimentos. Para isso, é necessário revisar a forma como as contratações são feitas, passando de uma lógica de compra de produtos para a contratação de serviços que envolvem a preparação e o manuseio de alimentos de forma terapêutica.

2. Custos e Justificativas Administrativas

A mudança na forma de contratação, que implica em pagar mais por serviços especializados, exige uma justificativa sólida para os gestores públicos. A administração pública precisa entender que o custo adicional não é apenas para garantir uma refeição nutritiva, mas para promover um ambiente de autocuidado, inclusão e independência para os usuários. Essa mudança precisa ser acompanhada de uma justificativa acadêmica e administrativa que demonstre os benefícios a longo prazo, como a redução de custos com tratamentos mais intensivos e a promoção de uma melhor qualidade de vida e saúde mental.



3. Enfrentamento das Resistências à Mudança

A resistência à mudança dentro da administração pública é uma realidade. Muitos gestores têm dificuldade em entender a importância de tratar a alimentação como uma terapia, por não estarem familiarizados com os benefícios que isso pode trazer. Por isso, é fundamental que esse entendimento seja disseminado, com base em evidências e estudos que comprovem a relação entre a alimentação adequada, a saúde mental e a promoção da autonomia dos usuários. A mudança de paradigma envolve, portanto, uma adaptação tanto na gestão quanto na concepção do serviço.

Propostas e Soluções para a Melhoria do Atendimento:

1. Estruturação de Serviços Terapêuticos de Alimentação

A proposta de reestruturar os serviços de alimentação nos CAPS passa pela criação de unidades especializadas, com equipes formadas por nutricionistas, chefs e terapeutas ocupacionais, que possam trabalhar a alimentação de forma integrada à saúde mental. Esses profissionais não apenas forneceria uma alimentação saudável, mas também atuaria como facilitadores do processo terapêutico, utilizando a cozinha e a preparação de alimentos como ferramenta de desenvolvimento de habilidades de autocuidado e independência.

2. Educação Alimentar e Envolvimento da Comunidade

É fundamental investir em programas de educação alimentar, que envolvam tanto os usuários dos CAPS quanto suas famílias. Isso pode incluir workshops sobre seletividade alimentar, práticas culinárias saudáveis e a importância de uma alimentação equilibrada para a saúde mental. Essas ações não só beneficiariam os usuários diretamente, mas também fortaleceriam a relação da comunidade com o CAPS, criando uma rede de apoio mais sólida e consciente.



3. Reestruturação de Infraestrutura nos CAPS

Alguns CAPS já dispõem de infraestrutura básica, como cozinhas e refeitórios, que podem ser potencializadas para atender às necessidades terapêuticas. Por exemplo, no caso da unidade de Maurício de Souza, há uma cozinha e um refeitório disponíveis, que poderiam ser reconfigurados para oferecer um atendimento mais holístico. No entanto, é preciso garantir que haja uma equipe de profissionais capacitados, incluindo nutricionistas, para implementar e supervisionar essas mudanças.

4. Atendimento Personalizado e Inclusivo

É essencial que os serviços alimentares sejam personalizados para as diferentes necessidades dos usuários. Por exemplo, no CAPS Carlos Neuza, onde a estrutura é limitada, não se pode aceitar que os usuários recebam apenas alimentos processados como biscoitos e lancheiros. Nesse caso, a alimentação deve ser adaptada para promover uma nutrição adequada, levando em consideração as necessidades específicas de cada pessoa. Para isso, é preciso investir em capacitação para os profissionais da unidade, garantindo que eles compreendam a importância da alimentação no contexto do cuidado à saúde mental.

5. A transformação da alimentação nos CAPS em uma prática terapêutica não é apenas uma questão de melhoria na nutrição, mas de promoção de saúde mental, autonomia e inclusão. No entanto, para que essa transformação aconteça, é necessário um esforço significativo da administração pública para revisar a forma de contratação e justificar o custo adicional de serviços especializados.



Isso exige uma mudança na compreensão dos gestores sobre o valor da alimentação no processo de cuidado.

Além disso, a implementação de programas de educação alimentar, o envolvimento da comunidade e a reestruturação das infraestruturas dos CAPS são passos fundamentais para criar um ambiente mais integrado e humanizado. A educação e a capacitação contínuas dos profissionais também são cruciais para garantir que a alimentação seja tratada de forma adequada e terapêutica, promovendo, assim, uma mudança significativa na vida dos usuários dos CAPS.

Encaminhamentos:

- Revisar os processos de contratação de serviços de alimentação, com foco em serviços terapêuticos que envolvem a preparação de alimentos;
- Investir em programas de educação alimentar, com foco em seletividade alimentar e práticas culinárias saudáveis, envolvendo os usuários e suas famílias;
- Potencializar a infraestrutura existente nos CAPS para implementar espaços terapêuticos de alimentação;
- Garantir a capacitação contínua dos profissionais envolvidos no processo, incluindo nutricionistas e terapeutas ocupacionais;
- Buscar parcerias com universidades ou outras instituições para apoiar o desenvolvimento acadêmico e administrativo dessa abordagem terapêutica.





Parceria com a Comissão de Direitos Humanos de Niterói

A Ouvidoria foi convidada para dialogar e construir uma linha de atuação em defesa dos povos de terreiros do Estado do Rio de Janeiro a partir de ações efetivas de auxiliar o acesso à justiça por meio das formações promovidas pela Ouvidoria.

O diálogo com a Comissão de Direitos Humanos da Câmara Municipal de Niterói, presidida pela Vereadora Benny Briolly abre mais uma linha de atuação da Ouvidoria como um espaço de escuta qualificada. Um convite focado no estreitamento das relações com a Defensoria por meio de sua Ouvidoria Externa a fim de promovermos a efetivação de ações sociais que leve aos terreiros o acesso à justiça.

Também efetuamos uma parceria para construir um mapeamento sobre o impacto da falta da requalificação civil de pessoas trans e pessoas não binárias, que sofrem transfobia ao terem seus direitos de existir com dignidade negados.

A Defensoria Pública do Rio de Janeiro (DPRJ) desempenha um papel fundamental no combate ao racismo e transfobia, oferecendo



assistência jurídica gratuita e integral às vítimas de discriminação racial e transfobia. Através do Núcleo de Combate ao Racismo e à Discriminação Étnico-Racial (NUCORA) e por meio do Núcleo de Defesa dos Direitos Homoafetivos e Diversidade Sexual (NUDIVERSIS), a DPRJ atua em diversas frentes.

Procure o NUCORA através do telefone 129, pelo e-mail: nucora@defensoria.rj.def.br ou no endereço: Avenida Rio Branco, 147, 12º andar, sala 1501, Centro, Rio de Janeiro, RJ. O atendimento presencial do NUCORA acontece de segunda a sexta-feira, das 10h às 17h para casos urgentes. Para solicitar agendamento de atendimento presencial, o horário de solicitação também é de segunda a sexta das 10h às 17h.

Procure o NUDIVERSIS através do telefone 129, pelo e-mail: nudiversis@defensoria.rj.def.br ou no endereço: Avenida Rio Branco, 147, 12º andar, sala 1501, Centro, Rio de Janeiro, RJ. O atendimento presencial do NUDIVERSIS acontece de segunda a sexta-feira, das 10h às 17h para casos urgentes. Para solicitar agendamento de atendimento presencial, o horário de solicitação também é de segunda a sexta das 10h às 17h.



INCIDÊNCIA TERRITORIAL - DIÁLOGO COM REDES DE PARCEIROS DA OUVIDORIA

Denúncia de dificuldade para acesso à água na região da Junqueira, em Mangaratiba

Demandante

- Thais Marinho, parceira formada no curso Defensores e Defensoras dos Territórios Tradicionais

Da relevância da denúncia:

A Ouvidoria Externa da Defensoria Pública do Estado do Rio de Janeiro, por meio de denúncias recebidas no canal direto de comunicação do órgão com a Rede de Defensoras e Defensores dos Territórios Tradicionais, grupo com cerca de 45 lideranças formadas no curso de Defensoras e Defensores dos Territórios Tradicionais.

A Rede de Defensoras e Defensores dos Territórios Tradicionais é uma iniciativa que visa fortalecer as lideranças de comunidades tradicionais, como povos indígenas, caiçaras e quilombolas. Através dessa rede, essas comunidades ganham apoio para proteger seus territórios, identidades e conhecimentos ancestrais.

Objetivo principal:

Empoderamento das comunidades: A rede busca fornecer as ferramentas necessárias para que as comunidades tradicionais possam defender seus direitos de forma autônoma.



Proteção dos territórios: O objetivo é garantir a preservação dos territórios tradicionais, que são essenciais para a manutenção da cultura e da identidade dessas comunidades.

Acesso à justiça: A rede auxilia no acesso à justiça, garantindo que os direitos das comunidades sejam respeitados e defendidos.

A rede é fundamental para garantir a proteção dos territórios tradicionais, essenciais para a biodiversidade, a cultura e a identidade do Brasil. Ao fortalecer as comunidades tradicionais, a rede contribui para a construção de um país mais justo e equitativo.

A iniciativa é fruto de uma parceria com a Rede de Defensoras e Defensores dos Territórios Tradicionais, Defensorias Públicas dos Estados do Rio de Janeiro e São Paulo e Ouvidorias das Defensorias Públicas dos Estados do Rio de Janeiro e São Paulo.

O curso é realizado em parceria com o Projeto Redes (novo nome do PEA Costa Verde), condicionante imposta pelo licenciamento ambiental federal, conduzido pelo Ibama, da atividade de exploração de petróleo e gás natural na Bacia de Santos, sendo realizado no litoral norte de São Paulo e no litoral sul do Rio de Janeiro. A fase 2 é realizada em colaboração da Fiotec/Fiocruz por meio do Observatório de Territórios Sustentáveis e Saudáveis da Bocaina (OTSS), do Fórum de Comunidades Tradicionais (FCT), da Universidade Federal Fluminense (UFF) e da Universidade Estadual Paulista (Unesp).

Geolocalização/Endereço/Registro Gravado:

📍 22° 58' 28.4916" S 44° 3' 2.6316" W

Mídias enviadas pela demandante:

📎 2025.03.10 - Denúncia de dificuldade para acesso à água na região da J...



Informações Preliminares


Em setembro de 2024, a Ouvidoria recebeu uma demanda da parceira Thais Marinho, formanda do curso de Defensores e Defensoras dos Territórios Tradicionais, sobre falta de água e luz após início de obras de empreendimento na comunidade da Junqueira, em Mangaratiba.

Resumo da Oitiva

Recebemos da parceira Thais Marinho, formanda do curso de Defensores e Defensoras dos Territórios Tradicionais, durante o período de carnaval, uma denúncia de falta d'água na região de Junqueira, em Mangaratiba. A solicitante já havia nos encaminhado em oportunidades anteriores demandas do mesmo tipo da região, devido à construção de um empreendimento no local que tem afetado o abastecimento de água na comunidade.

Como relatado em demanda anterior, os moradores da região há mais de 50 anos realizam o abastecimento de suas casas por meio da nascente localizada no território que hoje está sendo utilizado pelo condomínio⁴. A região já foi local de plantio dos moradores locais que cultivam batata-doce e aipim.

Segundo Thais, os moradores têm acesso à água hoje porque o encarregado da obra disponibiliza uma mangueira, de propriedade da empresa, para encher os tanques que levam água para a comunidade. Esse abastecimento acontece por algumas horas, depois é interrompido com a mangueira sendo devolvida para o condomínio. Isso só foi possível após intervenção da própria Thais, contudo, a parceira relata que em conversa com o encarregado, foi informada que, por agora, somente os encanamentos que passarem por dentro do condomínio vão ter que ser retirados. Há um pedido de outorga quanto à questão da água, mas a Thais não soube explicar como está o andamento.

⁴  2024.09.11 - Denúncia de falta de água e luz após início de obras de empreendimento ...



Durante o carnaval, período em que este mesmo encarregado estava de folga, a própria parceira teve que ir até o local realizar o abastecimento por meio desta mangueira, com autorização do mesmo. Thais relata que, quando há a falta d'água, os moradores recebem essa liberação.

Thais acredita que exista uma lei que trate sobre a construção de imóveis em terrenos com inclinação superior a 45 graus. Também relata que no território há diversos imóveis e empreendimentos sendo construídos em territórios com este nível de declividade. O próprio condomínio parece uma rua completamente inclinada, uma ribanceira. Em seu relato, pontua que a Secretaria do Meio Ambiente está apoiando este empreendimento e que os boatos dão conta de que o antigo secretário abriu uma imobiliária que vende terrenos no espaço.

Outro ponto levantado é a quebra de pedras que está sendo realizada pelo condomínio. Uma das moradoras, Dona Helena, relatou que quando começaram as obras desse condomínio, também começaram pequenos deslizamentos de rochas. Neste período, a obra foi embargada, mas a construção foi liberada novamente.

Thais não tem informações se essa quebra de pedras é autorizada pela Secretaria do Meio Ambiente. Segundo ela, também estão sendo feitos cortes em barrancos, o que também depende de licença ambiental.

Encaminhamentos

- Thais e os moradores buscam orientação sobre o que fazer em relação ao abastecimento de água e como a Defensoria pode ajudá-los para garantir o direito ao acesso.
- Também pedem auxílio para protocolar pedido junto a prefeitura para instalar placas com limite de velocidade nas ruas da região, e outras sinalizações como presença de crianças, ciclistas, animais e pedestres, assim como a instalação de lombadas, pois entregadores, carros do município, de moradores e de veranistas e turistas passam muito rápido e não há espaço para calçadas.



- Reunião com a defensora pública da 9º núcleo de tutela coletiva

O atendimento foi realizado pelo defensor André Bernardes e foi definida uma linha de atuação conjunta com a parceira.

RELATÓRIO PARCIAL: OPERAÇÃO NO COMPLEXO DO ALEMÃO

Ouvidoria Geral da Defensoria Pública do Estado do Rio de Janeiro.

Data de Elaboração: 24 de janeiro de 2025

Elaborado por: Fabiana Silva, Ouvidora-Geral da Defensoria Pública do Estado do Rio de Janeiro, Lidiane Helena Anunciação, servidora/assistente social da Ouvidoria Geral da Defensoria Pública do Estado do Rio de Janeiro e João Luiz, Comissão de Direitos Humanos da Alerj

Rio de Janeiro, 28 de janeiro de 2025

O presente relatório tem por objetivo explicitar as principais demandas trazidas pelos moradores de algumas favelas que fazem parte do Complexo do Alemão nas oitivas conduzidas pela Ouvidora Fabiana da Silva, bem como os encaminhamentos dados a estas.

Na madrugada do dia 24 de janeiro, a Ouvidora-geral da Ouvidoria da Defensoria Pública recebeu várias mensagens de moradores de diferentes favelas no Complexo do Alemão e Complexo da Penha com pedido de socorro por conta de uma mega operação com mais de 300 policiais como consta as imagens do [Vídeo](#) e muitos tiros por terra e por ar por meio dos helicópteros usados como plataformas de tiros.

Ao longo desses dias a Ouvidoria da Defensoria do Estado do Rio de Janeiro juntamente com a Comissão de Direitos Humanos vem

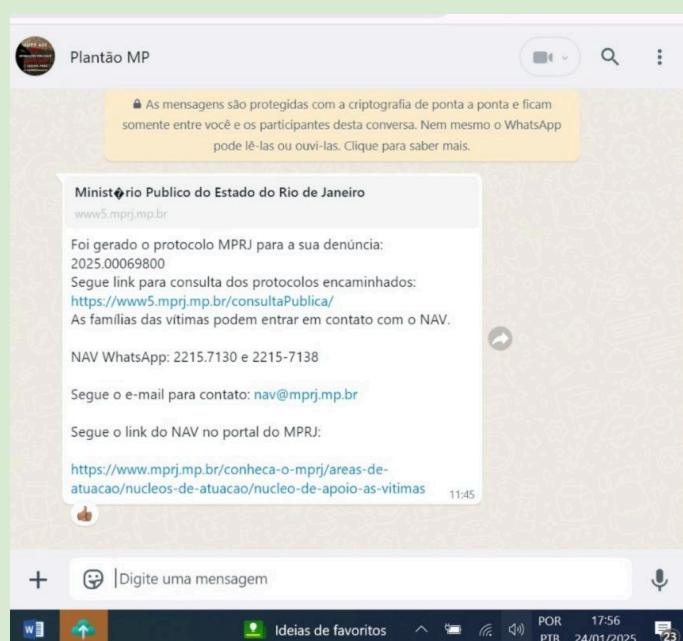


monitorando os possíveis desdobramentos do processo da operação e instaurou procedimentos internos de apoio como escuta com os moradores e criação de um canal para receber os envios de mensagens, justamente pensando nos possíveis encaminhamentos para os órgãos cuja atribuição é de controle dos agentes de segurança do Estado.

Foram coletados alguns relatos de como os agentes de segurança presentes no território estão agindo de forma violenta, como constam das imagens e vídeos disponibilizados [aqui](#).

Entre os pedidos de socorro está o pedido da moradora Sandra que nos narrou que havia moradores acuados por conta do forte tiroteio e que entre esses moradores havia pessoas feridas por estilhaços de bala e baleadas sem conseguir apoio para obter socorro ou sair de casa para buscar esse socorro por conta da intensidade dos tiros.

Nesse momento acionamos o plantão do Ministério Público e encaminhamos para eles todas as mensagens recebidas, tendo sido gerado um protocolo de atendimento como consta na mensagem abaixo a partir de uma organização de várias denúncias e pedido de socorro enviado pela Ouvidora Fabiana para o plantão do Ministério Público como consta mensagem abaixo:



Uma das pessoas atingidas por estilhaços de balas é sobrinha de uma parceira da Ouvidoria por meio AJT - Ação Justiça nos Territórios. A parceira, outros moradores e presidentes de 3 Associações de Moradores nos acionaram, já que a Ouvidoria constitui-se como uma ponte entre eles e o Nudedh. Importante frisar que cabe a Ouvidoria acolher e encaminhar as demandas que chegam pelos nossos canais de atendimento a fim de garantir o efetivo acesso à Justiça. Esses moradores aqui citados nos auxiliaram na coleta de informações e também no acolhimento e direcionamento das demandas para o plantão do Ministério Público.

Segundo relatos recebidos, a polícia teria entrado por várias vias das favelas na madrugada. Informaram que os policiais entraram nas casas dos moradores de forma violenta e sem nenhum tipo de comunicação do motivo para essa ação.

Foi relatado que muitas casas com moradores sem envolvimento com o grupo armado local estavam sendo alvejadas por granadas jogadas via drone e tiros vindos do alto. Os moradores estavam acuados em cômodos da casa considerados mais seguros para a proteção de seus corpos. Crianças menores “protegidas” debaixo dos corpos de seus pais e avós. Corredores entre as casas sendo usados como barreiras por moradores que não conseguiram ficar dentro de casa por conta dos tiros que essas mesmas residências estavam recebendo.

Alguns relatos recebidos - Os relatos dos moradores deixam clara a gravidade da situação. A seguir, destacamos algumas frases que exemplificam os efeitos do que eles estão passando há mais de dez horas:

- “Menina, depois daquela hora que eu tentei descer, a gente teve que descer pra levar a menina aqui que foi baleada, uma vizinha minha aqui, levou um tiro na cabeça, deitada na cama.



Descemos com ela, gritamos, morador baleado, morador baleado, a porra do brindado tacou um tiro pra cima da gente. Aí que a gente gritamos mesmo e deixou a gente passar”.

- “Eu tô deitada, com crise de ansiedade, hipertensão. E muito cansada e dolorida de deita, senta, levanta. Farmácias fechadas sem poder pedir remédios e a gente não consegue sair para comprar”.
- “Minha mãe é uma idosa que está nesse momento encostada no muro se protegendo e protegendo os netos. Isso é um pesadelo”.
- “Tem morador ligando que está baleado e eu presa sem poder sair. Gente precisamos fazer algo para tirar esses moradores de dentro de casa. Que estão baleados e sem poder sair. Lá está ruim demais as coisas.”
- Meu carro objeto de trabalho todo destruído dona, todo destruído e não venha me dizer que não foram eles, pois eu vi eles comentado que queria ver andar agora na “peneira.””
- “Que essa palhaçada todinha que tá acontecendo aí, ó, é pra derrubar a DPF. Para derrubar a DPF 635. Isso é um absurdo isso aí, ó. Mas é sobre isso aí, é um monte de moradores no meio. É surreal, é surreal, é nojento.”
- “Mais de 12 horas de operação. Não tem saúde mental que nos ajude a dar conta desse desespero que é não saber que horas esse inferno vai acabar.”
- “Estão entrando nas casas das pessoas nesse exato momento. Não é possível que eles não saibam que aqui tem pessoas e não bichos para serem tratados dessa forma.”

Com relatos até o horário de 17:30h de 5 mortos e 07 feridos na UPA do Alemão localizada na Estrada de Itararé e no Hospital Getúlio Vargas localizado na Penha. Cabe a Ouvidoria da Defensoria e ao



Comissão de Direitos Humanos da Alerj acolher, incidir e monitorar por meio das oitivas e fazer os devidos encaminhamentos para os órgãos de controle, a fim de garantir a proteção da vida e a preservação da dignidade humana.

No dia 27 de Janeiro fomos presencialmente até a localidade da Grotta no Complexo do Alemão para fazer a escuta e acolhida dos moradores do Complexo do Alemão.

Estiveram presentes a Comissão de Direitos Humanos da Alerj, Ouvidoria-geral da Defensoria Pública do Estado do Rio de Janeiro, Comissão da Mulher, Fórum Popular de Segurança Pública, Coletivo Papo Reto, Iniciativa de Direito à Memória, Voz da Comunidade e Raízes em Movimento.

Iniciamos uma caminhada pelo território liderada pelas lideranças Rene Silva, Camila Moradia, Lúcia e Renata Trajano, que nos levaram até as partes mais atingidas na localidade Grotta. Nesse momento foi possível observar que além do terror narrado por adultos e crianças observamos um cenário de destruição - carros e motos queimados, casas destruídas com tiros advindo do alto, portões com mais de 100 buracos de balas, crianças e adultos com sintomas de surdez provocados pelo barulho de granadas e tiros de armas que eles não souberam nomear.

A moradora Priscila narrou que teve sua kombi fuzilada por policiais, casa invadida, roupas rasgadas e sofreu xingamentos por parte dos policiais por morar hoje em uma casa que anteriormente foi casa de um traficante.

- “Eu comprei essa casa, assim como comprei minha kombi que uso para trabalhar com transporte coletivo. A sorte é que não perfurou as catracas, pois o prejuízo seria muito maior. Preciso



de ajuda para ir atrás do meu prejuízo. Sou trabalhadora registrada na prefeitura para fazer transporte alternativo.”

Após esse momento, nos direcionamos por volta das 15:30h a localidade Rua Pará, conhecida como chuveirinho, uma das regiões mais afetadas após a operação policial. Nesse momento fotografamos a localidade, que tinha absolutamente todas as casas atingidas por diversos disparos de fuzil.

Na localidade conhecida como chuveirinho casas foram completamente destruídas por tiros, nessa mesma localidade numas das casas mora uma criança autista que entrou em crise no momento dos disparos e explosões de granadas. Foi possível perceber que as crianças estão extremamente afetadas com os episódios de violência vivenciados, com o quadro de perda parcial de audição, por contas dos estouros das granadas e tiros, além de danos psicológicos provocados por vivenciar mais de 15 horas de operação.

- “Meu filho de quatro anos precisou ficar comigo debaixo da cama dela das 09:00 às 16 horas quando o pai dele chegou. Meu filho teve que fazer xixi dentro do compartimento do brinquedo dele e ficou com fome, pois não podíamos nos mexer. Só saiu depois que o pai dele chegou do trabalho. Meu marido estava desesperado, pois achava que tinha acontecido algo com a gente, pois não conseguia falar comigo, pois fiquei sem energia e sem conexão com internet. Foi desesperador e continua sendo, pois meu filho não quer entrar em casa e tá acordando de madrugada falando do barulho dos tiros e voltou a fazer xixi na cama.”

A moradora Isabele narrou que foi abordada por policiais que perceberam sua tornozeleira eletrônica e a partir daí fizeram várias ameaças e extorquiram 1000 reais da sua mãe e ainda roubaram seu vídeo game. Isabele cursa Serviço Social na universidade Estácio de Sá. Narrou que nenhum dos policiais usava câmeras corporais.



Ouvimos de muitos moradores que os Policiais usaram drones que lançaram granadas sobre as casas. Uma das granadas foi encontrada pelas moradoras ao varrer as ruas.

Moradores narram que os Policiais interromperam o fornecimento de luz, para não correrem o risco de serem gravados pelas câmeras internas das residências e que foi possível perceber que alguns Polícias não utilizaram câmeras corporais nos dias da operação.

Ao todo 12 transformadores foram danificados e quase todo o Complexo do Alemão estava sem energia no momento da Operação. Foi possível percebermos ao andarmos pelo território a troca dos transformadores. Três dias depois da operação, ainda restam 30% das casas da comunidade sem fornecimento de energia. Ouvimos também que o fornecimento de água também foi interrompido, mas que vem sendo restabelecido gradativamente.

Compartilhamos mais alguns relatos coletados na escuta que realizamos com um grupo de 10 mulheres residentes da Grota. A pedido delas vamos garantir a preservação das suas identidades.

Primeiramente, as pessoas representantes das instituições de Defesa dos Direitos Humanos fizeram uma breve apresentação de seu objetivo ali. O intuito principal de todas é realizar o acolhimento e encaminhamento das demandas a partir das violações de direitos que ocorreram para os órgãos responsáveis.

Segue na íntegra os relatos da população:

Moradora 1- “Hoje eu levei meu filho ao hospital que está tendo dor de ouvido todo dia, não está dormindo. A médica falou que não tem nada no ouvido dele. É o barulho do tiro ainda, tem que esperar. Eu sou uma pessoa que tem diabetes, tem pressão alta, tomo remédios controlados.”



Fabiana - “A senhora toma insulina?”

Moradora 1 - “Eu tomo metformina. Eu tomo rivotril, eu tomo risperidona, tomo um monte de remédios controlados, tenho epilepsia. As vizinhas que me socorrem, eles fizeram de um jeito que se eu passasse mal eu ia morrer em casa. Com três crianças. As cinco crianças que ainda tinha minhas netas gêmeas que a gente teve, eu tive que socorrer com a minha nora. Eles fizeram isso. No meu portão, eles viram a gente e saíram dando tiro. Ele jogou a granada na porta da minha casa e me falou ‘Senhora, chega pra lá que eu vou explodir aqui no teu portão.’ Falei, como assim chegar pra lá? Minha casa é pequena, não dá.”

Outra moradora relatou o medo dos netos em estar no território quando ocorre operações.

Moradora 2 - “E meus netos estão de férias. Aí esse menino aqui foi para o portão com uma mochila cheia de roupa...E ele disse que vai pra casa do colega lá na Central. Falei que ele não ia e ele começou a chorar. Mas é uma coisa que quando eles vêm aqui eles já fazem para nos maltratar. Só estão para nos maltratar, porque é só Deus mesmo na nossa vida.”

Fabiana - “Quantos anos ele tem?”

Moradora 2 - “Ele tem dez anos.”

Moradora 3- “Eu, meu filho e meu irmão passamos um sufoco, porque a gente não tinha como nem vir pra cá e nem pra lá, porque era tiro desse lado e de cá e o lado de lá, foi alvejado minha parede, meu quarto, do meu filho, meu ar.. Não tinha como e nem pra onde correr.



Eu também, eu tô com barulho da bomba, imagina uma criança. Da três horas da manhã, eu perco o sono, por quê? Tira o tempo, porque eu tenho 41 anos de Alemão, eu nunca vi isso, que foi na sexta-feira. É horrível, foi horrível para um adulto, imagine para uma criança, eu tive sorte que minha neta de 10 anos não estava aqui comigo, estava na casa da minha filha, se ela tivesse aqui, como que eu ia socorrer a minha neta? Porque ela ia só saber chorar, e eu ia fazer o quê? Posso fazer nada? Foi desesperador escutar Dona Iris pedir socorro, como que a gente ia socorrer, porque era tiro que não parava, não parava e não parava. Foi horrível, então não tem como. Isso sobre os nossos direitos, os policiais não falam. Vai falar o quê? O policial entra na nossa casa e fala. Vai lá, fala para o bandido, é assim que eles falam. É assim, depois que a operação acabou eles passaram depois de um tempo falando. 'Bem feito, vocês não defendem vagabundo.' Passaram falando assim. Como se todo mundo que morasse aqui fossem coniventes com tudo, o que acontece dentro de favela. Foi um abuso, só uns que sabem respeitar, agora outros não tem respeito nenhum. Nenhum."

Moradora 4 - "A galera disse que deram sorte que não morreu ninguém. É, a gente escuta isso."

Fabiana - "Essa frase 'deu sorte que a gente não matou ninguém, veio deles?'"

Moradora 4 - "É. A galera disse que deram sorte que não morreu ninguém. Eles começaram a gritar. E a gente pensou que ia abrir a porta. Ninguém tinha câmera, tá?"

Fabiana - "Ah é, gente, vocês repararam? Se eles estavam usando câmera na farda?"



Moradora 1 - “Não tinha câmera, ninguém. Ninguém. Tinha muitos policiais das antigas. Tinha muito policial da antiga, porque eles mesmo estão falando sobre antes que aqui, antigamente, eles matavam muito aqui embaixo. Então deu pra ver que eles não são os policiais de hoje. Os policiais, a gente tem que fazer isso, fazer justiça aqui. Porque antigamente a gente vinha e matavam cinco, matava quatro, não sei se vocês sabem disso. Toda vez que eles vinham, eles deixavam as pessoas mortas. Não era só quem estava envolvido não, morador também.”

Moradora 4 - “Ainda falaram que não usavam granada, só os traficantes. Aí foi traficante, mas a gente não usa granada não. E foi eles que colocaram. E drone? De drone, é.”

Fabiana - “É, vocês querem. Vocês querem falar também? Só pra gente aproveitar que vocês estão aqui.”

Moradora 4 - “Aqui ó, o menino, ela, o filho de quatro anos, estava sozinha dentro de casa com ele. Quando eu saí no portão, o meu portão ali embaixo, quando vocês descerem vocês vão ver, tem mais de cem tiros no meu portão, mais de cem. Eu estava sozinha em casa com meu filho de quatro anos. Meu filho, mãe tá acabando? Vai acabar?”

Fabiana - “Vocês se protegem onde?”

Moradora 4- “No quarto dele, embaixo da cama dele. Se contar que o bichinho queria ir ao banheiro, eu não podia levar. Não podia levar, meu filho, ele fez xixi num pote de brinquedo dele. Embaixo da cama. A gente não podia nem levantar pra beber uma água, nem pra ir ao



banheiro. Não tinha como levantar. Não tinha. Meu filho ficou de 9 horas da manhã até 4 horas da tarde embaixo da cama. Que foi a hora que o pai dele chegou do trabalho e conseguiu tirar ele de baixo da cama. Que ele não queria sair. Nem comigo, ele não quis sair. Saiu quando o pai dele chegou e pegou ele no colo.”

Liderança social - “Eles não chefiam com essas operações como um aspecto da política de segurança. Que não encontram a segurança. Eles falam, não, nós estamos combatendo. Nós estamos levando a segurança das pessoas. Seguramente. A segurança é pra quem? Exatamente. A minha visão é, pra quem ?”

Moradora 4 “Gente, eles destruíram isso aqui. Eu pensei que quando eu abrisse o meu portão ia ter um monte de corpo pelo chão, do jeito que foi. Tava destruído, é porque o pessoal, todo mundo já se juntou e foi limpando as coisas. Isso aqui estava destruído. Parecia que era uma foto de uma guerra em outro país, do jeito que estava isso aqui. Estava destruído. Pra mim, assim, você vai ver como é que tá ali.

Moradora 5 - “Eu falei, ai meu Deus, vou me preparar, melhor. Vou me acalmar, tomei tarja preta e me acalmei lá dentro, tudo pra depois... Mas assim, mesmo assim, saí me tremendo quando eu fui para o lado de fora.”

Moradora 6- “Eles fizeram, como é que fala, pegar rato pra gente, né? Deixaram a granada ali escondida que a gente foi limpando. Cadê Neide? Aí Neide foi juntando, mas eles limpando, ninguém viu granada. Quando foi ontem, fomos olhar ali, tinha uma granada já sem o pino. Se uma criança pisasse ? E eles fizeram isso de má fé, porque todo mundo olhou, a gente ficou aqui conversando, ninguém viu. Até quando a gente vai viver nesse país ? meu filho quer ir



embora daqui ele não quer ficar mais dentro de casa. Só que eu não tenho condição. Ele joga, ele falou ontem - 'mãe agora mesmo que eu vou ser um jogador de futebol para tirar a gente daqui.' Só que a gente sabe que até ele se formar vai ser muitos tiros ainda que infelizmente a gente vai passar aqui porque o direito dos humanos pra gente só assim passamos lá nos Estados Unidos que eu vi na televisão. Vimos depois porque eles arrancaram o fio de luz da internet."

Moradora 4 - "A gente tava sem falar com ninguém, meu marido achou que eu tinha morrido porque ele não conseguia falar comigo. Não tinha internet, não tinha nada. Parecia que estava até o sinal do telefone que não estava funcionando. Não tinha, não tinha área, não estava dando área o telefone."

Moradora 2 - "Estava assim.. Eles estavam andando com um bloqueador de sinal. Quando começou, aí eu falei, está com um bloqueador de sinal, porque já não tem um sinal aqui, mas tem lugares que eu tenho, e eu não estava conseguindo falar, internet, nada. Não estava tendo sinal em lugar nenhum. Eu já estava sem internet. Bloqueador, eu falei, estão usando um bloqueador, porque não tem como a gente ter uma internet do telefone."

Moradora 7 - "Minha filha tomou ponto no joelho. No meio dessa correria, acabou magoando e a gente voltou ao médico para trocar. Eles não puderam trocar, passaram o medicamento, porque o magoou, acabou inflamando."

João Luís (Comissão de Direitos Humanos da Alerj) - "O ponto é de que? O ponto foi de quê?"



Moradora 7 - “O ponto dela? ela já estava com o ponto. Mas no meio da correria machucou mais... porque quando foi dando tiros no beco, começou a bater na parede da minha sala. Tem rombos de balas na parede da minha sala. Então, só deu tempo da gente conseguir recolher as crianças e jogar para dentro do banheiro. Porque na hora que eles vieram, eles falaram, ‘sai que o beco é nosso. Eles gritaram, sai que o beco é nosso.’ E fora começou a atirar. Aí nessa correria, ela acabou magoando o ponto dela, pois não deu para andar e só se jogou no chão. Aí, é, destruíram a moto porque fuzilaram o portão inteiro. Eu moro no portão aqui de baixo. Aí pegou um tiro na janela da minha irmã, atravessou o tiro.”

João Luís (Comissão de Direitos Humanos da Alerj) - “Ficaram no banheiro?”

Moradora 7 - “No banheiro. Ficamos sem Wi-Fi, sem comunicação. Foi mais de uma hora atirando. E o nosso banheiro fica atrás do quarto da Dona Iris. Então só dava para ouvir gritar socorro. Os idosos estavam passando mal e ninguém conseguiu fazer nada.”

Moradora 8 - “Não podia ir no quarto pra pegar um remédio. Não podia ir no quarto pra pegar um remédio.”

João Luís (Comissão de Direitos Humanos da Alerj) - “Qual é o nome da senhora?”

Moradora 7 - “Cátia.”

João Luís (Comissão de Direitos Humanos da Alerj) - “Dona Cátia, Quais os sintomas que a senhora tem? De ansiedade e depressão.”



Moradora 7 - “Não sei porque, mas eu estou aqui, mas eu estava ficando agoniada já. Muita gente está aqui.”

João Luís (Comissão de Direitos Humanos da Alerj) - “Quem mais aqui tem alguma coisa parecida? Sobre dificuldade pra chorar, gritar, né? De emocionado. A senhora tem alguma coisa parecida?”

Importante sinalizar que das 10 moradoras presentes, cerca de 8 levantaram a mão afirmando que tem sintomas de ansiedade, depressão e síndrome do pânico.

Conclusão e sugestões:

A partir dos relatos podemos observar uma série de violações de direitos humanos, rompendo com o pacto de trato mínimo de dignidade destinado às pessoas. Essas violações por sua vez só ocorrem com residentes de favelas e periferias, que são majoritariamente pessoas negras.

A questão da segurança pública no Rio de Janeiro é um problema grave que afeta diversas regiões, com maior intensidade nas áreas periféricas e favelas, ilustrando um fenômeno estruturante e enraizado, que se manifesta quando comunidades historicamente marginalizadas, especialmente as de maioria negra e favelada, são desproporcionalmente impactadas pela violência. No contexto do Rio de Janeiro, esse fenômeno se torna visível nas áreas periféricas da cidade, onde a resposta do Estado é sempre com mais violência. Um problema crônico e agravado pela falta de políticas públicas efetivas e pela negligência histórica.

Com base nos relatos obtidos através da escuta, foi possível observar que o direito de ir e vir dos moradores do Complexo do



Alemão vem sofrendo impactos há mais de dez horas - uma operação que não tem, segundo moradores, previsão de acabar “tão cedo”, o que prejudica moradores, comerciantes, crianças sem poder brincar na rua, moradores sem energia e sem poder ficar em um espaço aberto para pegar minimamente um vento, idosos sem medicação por não terem conseguido sair de casa para consulta previamente marcada nas unidades de saúde, gestantes com quadro de pressão alta e crises de ansiedade, trabalhadores acuados sem poder subir para suas casas e etc...

Em sua maioria, pessoas que já enfrentam condições de vulnerabilidade social, e que estão localizadas em uma área historicamente conhecida por menor acesso à infraestrutura básica e investimentos públicos. Essa disparidade não é meramente uma questão de deficiência técnica, mas uma expressão do racismo, onde as populações negras e favelas são as mais impactadas, sofrendo as consequências da exclusão social e da desigualdade histórica em diversas esferas, incluindo o direito de ir e vir.

Além disso, percebemos o adoecimento e sofrimento psíquico dessa população. Todas elas passam por uma série de violações de direitos diariamente e passam a desenvolver uma série de sintomas psicossomáticos que estão sendo agravados por conta das violentas operações policiais no território. Os equipamentos de saúde mental muitas vezes não estão preparados para receber esse tipo de demanda e essa população acaba ficando sem o acolhimento necessário para esse tipo de violação. A resposta do Estado se torna sempre a medicalização excessiva e o silenciamento dessas pessoas.

Assim, é imprescindível que a atuação da Ouvidoria Geral da Defensoria Pública se articule com a construção de políticas públicas mais amplas e dialogue com diferentes atores a fim de promover uma escuta ativa, que busque combater as desigualdades estruturais, garantindo que todas as camadas da população tenham o acesso



universal e justo a serviços essenciais, como a segurança pública. Este compromisso com a justiça social e a equidade deve ser uma prioridade para todas as instituições públicas, em um esforço coletivo para erradicar as desigualdades e promover a verdadeira inclusão social.

Sugere-se, portanto:

1. **Priorizar as áreas mais afetadas:** Utilizar as narrativas para identificar e priorizar as áreas com maior vulnerabilidade, garantindo a implementação de soluções emergenciais, como o envio de ofícios para os responsáveis a fim de garantir a restituição do direito de ir e vir dos moradores;
2. **Garantir um serviço de “Apoio Civil”:** para que as pessoas dos territórios afetados consigam ter seus prejuízos ressarcidos - casas, carros e motos foram alvejados;
3. **Melhorar a comunicação com a população:** Estabelecer canais de comunicação mais eficazes entre os agentes de segurança e os moradores, garantindo que a população seja informada sobre o que estão buscando efetivamente e que suas reclamações sejam atendidas de forma eficiente.
4. **Apoiar soluções alternativas:** Enquanto a solução definitiva não é implementada, apoiar iniciativas de mitigação, como o diálogo com as associações de moradores, a fim de garantir que os direitos da população local sejam respeitados.
5. **Uso de câmeras corporais por parte dos agentes:** O uso das câmeras corporais ajudam na proteção dos moradores e também dos agentes de segurança que estão trabalhando na garantia de lei e ordem.
6. **É preciso garantir o socorro imediato:** que se tenha uma ambulância disponível para socorro das vítimas;



7. Diálogo entre a coordenação de Saúde da DPERJ e os equipamentos de saúde do território: É preciso pensar estratégias de acolhimento psicossocial dessa população.

PS 01: Até o presente momento seguimos disponíveis para receber os pedidos de socorro e fazer os devidos encaminhamentos e estamos construindo com as lideranças e presidentes das associações moradores uma nova oitiva no território com data e horário ainda não definidos.

Este relatório teve como objetivo contribuir para a formulação de políticas públicas mais eficazes e garantir que os direitos dos moradores do Complexo do Alemão sejam respeitados.

RELATÓRIO DE ESCUTA EXTERNA NO COMPLEXO DE ISRAEL

Ouvidoria Geral da Defensoria Pública do Estado do Rio de Janeiro.

Data de Elaboração: 16 de junho de 2025

Elaborado por:

Fabiana da Silva - Ouvidora Geral

Lidiane Helena da Anunciação - Servidora/Assistente social da Ouvidoria

Tito Mineiro - Frente de Juristas Negras e Negros (FJUNN)



Presentes

- João Silva - Comissão de Direitos Humanos da Alerj
- Joelma Silva - Comissão da Mulher da Alerj
- Melquizedeque Silva - liderança
- Cristiane Oliveira - Mandato do Deputado Estadual Josemar, representado por assessora parlamentar
- João Batista de Carvalho - Movimento Negro Unificado (MNU)
- Marcelo Dias - Movimento Negro Unificado (MNU) e IPCN
Adriana Odara Martins e pelo militante histórico do MNU, e do IPCN, Marcelo Dias;
- Tito Mineiro - Frente de Juristas Negras e Negros (FJUNN)
- Leo Bueno - Fundação Oswaldo Cruz (FIOCRUZ)
- Melque Silva - REDIJA e PVC Cidade Alta
- Associações de Moradores do Complexo de Israel, representadas por suas lideranças locais
- Moradores e moradoras da comunidade, integrantes ativos do território e principais interessados na discussão sobre os impactos das operações policiais.

Geolocalização/Endereço/Registro Gravado:

Informações Preliminares

O presente relatório tem por intuito narrar os pedidos de ajuda de moradores do Complexo de Israel - agrupamento de favelas na Zona Norte do município brasileiro do Rio de Janeiro que compreende os bairros de Parada de Lucas, Vigário Geral, Cidade Alta, Cinco Bocas e Pica-Pau e tem cerca de 200 mil pessoas residindo segundo relatos de associações de moradores.



No dia 10 de junho de 2025 aconteceu uma grande operação policial no conjunto de favelas do Complexo de Israel, impactando o cotidiano dos trabalhadores e da população residente do local. Ao menos quatro pessoas que estavam a caminho do trabalho foram baleadas, duas na altura da Linha Vermelha e duas na altura da Av Brasil.

Desde o dia da operação nas favelas a Ouvidoria estava sendo acionada pelas lideranças territoriais e pelos moradores. Auxiliamos e orientamos no que foi possível no dia da operação e nos dias seguintes. Marcamos a oitiva para a segunda-feira 16/06. Convidamos a Comissão de Defesa de Direitos Humanos e Cidadania da ALERJ (CDDH/ALERJ), Comissão de Defesa dos Direitos da Mulher para estarem conosco e realizar a escuta. Fizemos a oitiva nesse primeiro momento com moradores e lideranças da Cidade Alta.

Resumo da Oitiva

Chegamos ao território da Cidade Alta por volta de 10h da manhã e fomos direcionados a Associação dos Moradores. Aguardamos cerca de 20 minutos e começamos a escuta. Inicialmente iríamos escutar somente os moradores, mas até aquele momento havia poucos moradores para serem escutados. No entanto, duas lideranças territoriais trouxeram questões significativas para elucidar essa questão.

Foi trazido por uma liderança de uma das associações de Moradores do território que a população da Cidade Alta e bairros vizinhos sentem muito receio em falar sobre as violações que sofrem cotidianamente durante as operações policiais, pois não sentem que a comunidade é tratada da mesma forma, pelos próprios setores dos movimentos sociais, como outras favelas do RJ.

Destacou que desde 2016 a Cidade Alta, Cinco Bocas, Pica-Pau, Parada de Lucas e Vigário vem passando por um adensamento de narrativas de pânico por parte da grande mídia e de veículos de comunicação. Esses



processos estão impedindo que a população acesse os serviços e que até mesmo instituições e coletivos de defesa de direitos humanos chegam no território para prestar assistência e auxílio após as operações policiais que ocorrem no Complexo.

A liderança citou que durante essas operações ocorrem diversas violações de direitos, todavia isso é abafado e justificado pela forte narrativa midiática de que os civis armados atacam ou recebem os policiais a tiros. O que de acordo com ele, na maioria das vezes não é verdade.

Descreveu que na última operação um jovem foi alvejado e no momento em que ele tentou prestar socorro e os policiais que estavam no local não permitiram e também não acionaram os bombeiros ou Samu para socorrer a pessoa. Informou que os relatos dos moradores eram unânimes ao dizer que os policiais estavam aterrorizando os moradores.

Nesse momento, a Ouvidora Fabiana trouxe a importância da articulação política do território a partir do fortalecimento das instituições que existem para elaboração de uma contranarrativa.

A liderança feminina de uma das associações de moradores do território nos trouxe que tem ocorrido uma escalada de violência por parte do Estado. Ocorreram duas grandes operações policiais no Complexo no intervalo de uma semana.

São operações extremamente violentas, que começam cedo e impedem que os equipamentos de saúde, assistência social e escolas funcionem no território. Essas operações têm sido tão grandes e impetuosas que afetam tanto quem está no território, quanto quem está fora. Como já supracitado, na última operação quatro pessoas foram alvejadas a caminho do trabalho. Situação extremamente grave que impacta diretamente os serviços públicos prestados pelos equipamentos de saúde, educação e assistência social dos territórios.

O território do Complexo de Israel, onde está localizada a comunidade da Cidade Alta abrange os bairros de Parada de Lucas, Vigário Geral, Cordovil e parte do Bairro de Olaria. Nessa região temos **4**



importantes equipamentos da assistência social - 3 Centros de Referência de Assistência Social (CRAS) e 1 Centro de Referência Especializado de Assistência Social (CREAS). Além disso, temos **18 Clínicas da Família e 13 Centros Municipais de Saúde**. Temos **40 unidades escolares entre escolas do ensino fundamental e creches, e muitas dentro das comunidades**.

A partir desse quantitativo de equipamentos e serviços que são interrompidos diariamente por conta das operações, colocando a vida dos profissionais e das pessoas usuárias em risco, percebemos a gravidade dessas operações megalomaníacas e sem resultado efetivo na diminuição da criminalidade.

Os moradores nos solicitaram auxílio imediato nos momentos de operação via contato funcional da Ouvidoria e também pediram apoio para terem orientações do que fazer e se tinham um protocolo de atuação voltado para moradores de favela para saberem o que fazer em momentos como esses.

A Ouvidora Fabiana explicou que já existe um protocolo a ser seguido quando ocorrem as operações. Temos o documento em PDF e formato físico. Paralelamente ao protocolo feito pela Ouvidoria em conjunto com outros órgãos do sistema de justiça, a Ouvidoria da Defensoria indica que em casos de operações policiais truculentas e com violações de direitos por parte dos agentes públicos, a população deve mandar todas as informações diretamente para o plantão do Ministério Público via telefone (21) 2215-7003. É um número de whatsapp que recebe as denúncias e passa um número de protocolo para a pessoa denunciante acompanhar o andamento dado pela promotoria.

Fica inviável colocar em risco servidores e lideranças territoriais para entrarem na comunidade durante o confronto que ocorre em uma operação. Muitas análises de riscos precisam ser feitas para o cuidado com os profissionais e militantes e com a própria população que está dentro do



território. Saber a quem acionar e como participar do controle externo é fundamental para saber o que precisa ser feito posteriormente a ação.

Joelma, assessora parlamentar e integrante da Comissão da Mulher da Alerj coordenada pela Deputada Renata Souza, propôs alguns encaminhamentos pautados na sua atuação no Complexo da Maré. A criação de um documento sobre a criminalização das associações de moradores dentro dos territórios e também o estreitamento de relação com outras lideranças e organizações de favelas, pois essa iniciativa protege as lideranças e fortalece a criação de vínculos.

Tito (FJUNN) propôs a criação de um “Protocolo chamado Melqui” para orientar a atuação conjunta da Ouvidoria e de seus parceiros em contextos de operações policiais. Sugeriu que, ao acionar o NUDEDH, a Ouvidoria também oficie também o Núcleo de Combate ao Racismo da DPERJ.

Prof. João Batista (MNURJ) reforçou a urgência de articulação entre organizações comunitárias e cobrou maior presença de entidades como CUFA e FAFERJ nos territórios, sobretudo em momentos de crise.

Leo Bueno (FIOCRUZ) propôs ressignificar a formatura do curso "Promotor de Direitos/Saúde", prevista para ocorrer em duas semanas, transformando-a em um manifesto público contra as violações vivenciadas pelas comunidades. Propôs também a criação de uma vestimenta (como coletes ou camisetas) que funcione como símbolo de proteção e empoderamento em situações de risco, associada a projetos voltados à saúde mental.

A liderança local endossou a proposta, recordando o respeito gerado por uniformes utilizados em projetos como “Jovens pela Paz”, e apontou que essa visibilidade pode reduzir os abusos durante operações.

Marcelo Dias (MNU) alertou para o uso político-eleitoral de tragédias e denunciou o ataque simbólico a lideranças comunitárias como Melqui, coordenador estadual do MNU e ex-coordenador da Educafro RJ.



João Luiz (Comissão de Direitos Humanos da ALERJ) destacou a necessidade de coerência entre discurso público e prática legislativa, advertindo contra o apoio eleitoral a candidatos que reforçam a violência institucionalizada.

Prof. João Batista (MNU) reforçou a urgência de articulação entre organizações comunitárias e cobrou maior presença de entidades como CUFA e FAFERJ nos territórios, sobretudo em momentos de crise.

Liderança local compartilhou relato pessoal sobre a morte de seu cunhado em uma operação policial, solicitando apoio da Ouvidoria para apuração do caso e fornecendo os dados necessários para eventual consulta ao andamento do inquérito.

As lideranças locais vinculadas às associações de moradores do complexo de Israel denunciaram que estão sendo indevidamente investigadas por associação ao tráfico, devido aos cargos que ocupam e rechaçam qualquer envolvimento com atos criminosos. Informaram que estão sendo com assistência jurídica (algumas privadas e duas pela Defensoria Pública já em diálogo construído anteriormente com a Ouvidoria).

Conclusão da oitiva

A Ouvidoria da DPE/RJ é um canal de escuta com atuação em diferentes frentes. Uma das nossas atuações externas é o apoio e acolhimento de pessoas que sofreram alguma violação de direitos. Esse acolhimento é feito em parceria com a Comissão de Direitos Humanos e com a Comissão da Mulher da Alerj e às vezes com outros atores do sistema de justiça, legislativo e executivo.

Esse mês, infelizmente, tivemos que acolher três famílias que foram vítimas da violência do Estado. Perdas que poderiam ser evitadas se houvesse uma política de segurança cujo foco fosse a preservação de vida.



Acolhemos mães que perderam seus filhos de forma violenta, como o caso dos adolescentes David Silva Pereira (16 anos) e Gabriel dos Santos Vieira (17 anos) mortos por agentes de segurança do Estado.

E o último caso que atuamos foi o do Miguel Lucca Baptista Barcelos Zaqueu (1 e 8 meses) morreu por negligência médica em uma unidade de saúde pública.

Casos de grande repercussão como os citados ou de menos repercussão chegam até a Ouvidoria por nossos diferentes canais e nossa atuação é de acolher e encaminhar quando a questão envolver órgãos de atuação da Defensoria.

Paralelamente, quando identificamos, que não é atribuição da Defensoria, fazemos a ponte com outros atores do sistema de justiça como o Ministério Público Estadual, Defensoria Pública da União ou o Ministério Público Federal. Uma das atribuições como órgão de interlocução da sociedade com a instituição Defensoria Pública e possibilitar que a voz do povo adentre a instituição. Quando falamos de segurança pública há um histórico de dez anos de atuação em diálogo com as lideranças de favelas construindo novas possibilidades de pensar segurança pública.

A segurança pública não deve prejudicar o funcionamento normal de serviços básicos para a população, nem atingir pessoas que não estão envolvidas em atividades criminosas.

A discussão sobre segurança pública frequentemente envolve o equilíbrio entre a necessidade de proteger a sociedade e o respeito aos direitos individuais e coletivos. A política de segurança pública deve ser planejada e executada de forma a minimizar os impactos negativos sobre a população em geral, especialmente sobre serviços essenciais e trabalhadores.



É importante que as políticas de segurança sejam transparentes, responsáveis e que considerem os direitos e necessidades da população. Destacamos a necessidade de uma abordagem equilibrada para a segurança pública, que leve em conta os direitos da população e o funcionamento de serviços essenciais, evitando que a segurança pública se torne um obstáculo para o desenvolvimento e bem-estar dos moradores do Complexo de Israel.

Encaminhamentos:

- Fortalecimento do canal de Plantão da Ouvidoria, com disponibilização do número para contato via WhatsApp;
- Elaboração do Protocolo Melqui, com articulação entre Ouvidoria, NUDEDH e NUCORA;
- Levantamento de dados para ofícios à Secretaria Nacional de Periferias, com apoio da Comissão da Mulher da ALERJ;
- Aprofundamento da parceria com a FIOCRUZ para projetos de proteção e saúde mental comunitária;
- Encaminhamento do caso relatado pela liderança que viu o cunhado ser morto à Defensoria Pública para consulta de informações;
- Acompanhamento e denúncia de criminalização indevida de lideranças comunitárias.
- Fazer novas formações para as favelas no formato on-line e presencial



COMUNICAÇÃO

- **Destaques narrados: relatório de redes sociais da Ouvidoria - Janeiro/2025 à Junho/2025**

1. Posts em Collab

05/02/2025 - ADPF das Favelas

<https://www.instagram.com/p/DFtPVhQvTc0/>

(@conectas, @adpfdasfavelas, @justicaglobal)

21/02/2025 - Visita ao Quilombo do Campinho e aldeia Itaxi Mirim, em Paraty

<https://www.instagram.com/p/DGVNKaGuwzd/>

(@defensora.renata, juliana.rodriguesr, @carolstanisce)

22/02/2025 - Visita a aldeia Pataxó, em Paraty

<https://www.instagram.com/p/DGX0RhKO8dy/>

(@defensora.renata, juliana.rodriguesr, @carolstanisce)

24/02/2025 - Dia da Conquista do Voto Feminino

<https://www.instagram.com/p/DGeAD1xy2va/>

(@cnodp_brasil)

24/02/2025 - Você sabe o que faz a Ouvidoria da Defensoria Pública do Rio de Janeiro?

<https://www.instagram.com/p/DGeG4ZxSDwx/>

(@defensora.renata, juliana.rodriguesr, @carolstanisce, @robertasantosds, @stefany.dss)



08/03/2025 - Dia Internacional da Mulher:
<https://www.instagram.com/p/DG8pldhCGJt/>
(@paraisodotuiutioficial)

08/03/2025 - Dia Internacional da Mulher
<https://www.instagram.com/p/DG9FB0IBOL3/>
(@cnodp_brasil)

05/04/2025 - Nota Pública sobre atuação durante as chuvas no Rio de Janeiro
<https://www.instagram.com/p/DIE-m2IPEEn/?next=%2F>
(@defensoria.rj)

01/05/2025 - Lançamento do livro Guerreiras pelo desencarceramento
<https://www.instagram.com/p/DJH6OX6Ox4d/?next=%2F>
(@isernarede)

13/05/2025 - Dia da abolição da escravatura
<https://www.instagram.com/ouvidoria.defensoria.rj/p/DJl83jXCZAZ/>
(@fabbisilvauerj)

19/05/2025 - A Defensoria está em todo lugar: Dia da Defensoria:
<https://www.instagram.com/ouvidoria.defensoria.rj/reel/DJl9YmHt2RR/>
(@fabbisilvauerj)

20/05/2025 - Dia do Pedagogo
<https://www.instagram.com/fabbisilvauerj/reel/DJ42hSWxKH4/>



(@fabbisilvauerj)

20/05/2025 - Escuta em São Gonçalo junto ao coletivo ELA

<https://www.instagram.com/coletivoela/reel/DJ4E-XUgFUX/>

(@coletivoela e @gravianevolotao)

03/06/2025 - 6ª aula Garantias Legais

<https://www.instagram.com/p/DKdFLi2yPHO/>

@ceupozalli

05/06/2025 - Reunião de atuação em defesa dos povos de terreiros do Estado do Rio de Janeiro com Benny Briolly

https://www.instagram.com/p/DKhUcxNxn25/?img_index=1

@bennybriolly

05/06/2025 - Defensoria do Ceará é sede da reunião do conselho nacional de ouvidorias

https://www.instagram.com/p/DKiKccpyBK2/?img_index=1

@cnodp_brasil

07/06/2025 - Fala de Fabbi Silva no Fórum Rio

https://www.instagram.com/p/DKm2IFLO_kF/

@fabbisilvauerj e @casafluminense

10/06/2025 - Acompanhamento de casos de violência policial e denúncia ao Ministério Público

<https://www.instagram.com/p/DKucxM0xr0g/>

@fabbisilvauerj

17/06/2025 - Audiência Pública ADPF das Favelas e o Caso de Herus Guimarães na comunidade Santo Amaro



https://www.instagram.com/p/DLAlrzxWUJ/?img_index=1

@fabbisilvauerj

17/06/2025 - Encontro Pré - COP30 - Emergência Climática, Agroecologia e Soberania Alimentar nas Favelas

https://www.instagram.com/p/DLBDEemyeMW/?img_index=1

@fabbisilvauerj

25/06/2025 - Entrega da Medalha Tiradentes ao MNU com entrega do diploma Marta Almeida para Fabbi Silva

<https://www.instagram.com/p/DLV2u9CxV8c/>

@fabbisilvauerj

28/06/2025 - Eu existo e tenho direitos

<https://www.instagram.com/p/DLdZmkAyLdF/>

@odormowfelipe, @universodacassia e @monoamour

2. Interações e Alcance

Posts com maior alcance (número de contas visualizando)

Os dados compilam informações do Facebook e do Instagram

09/03/2025	https://www.instagram.com/p/DG8pldhCGJt/	Dia Internacional da Mulher COLLAB para isodotuiutioficial	29.451
10/03/2025	https://www.instagram.com/p/DHCItZrNb1t/	inscrições para o Curso Garantias Legais em Territórios Instáveis 2025	10.019
03/06/2025	https://www.instagram.com/p/DKcK4nvvv4Y/	Se Liga, As Defensorias Públicas não cobram por nenhum atendimento	7.000
29/05/2025	https://www.instagram.com/ouvidoria.defensoria.rj/p/DKQKu6coBtr/?img_index=1	"A arte sempre o papel fundamental de incomodar"	5.428



19/03/2025	https://www.instagram.com/p/DHZf_k7y-Ym/	A troca de saberes entre a Defensoria e a sociedade civil rende momentos únicos! reels	5.154
08/04/2025	https://www.instagram.com/p/DINCQJWSOTK/?next=%2F&img_index=1	Nota de repúdio: oitiva organizada pela sociedade civil no Município de Magé.	4.674
28/02/2025	https://www.instagram.com/p/DGng00_MP3B/?img_index=1	Alô Camelô	4.135
26/03/2025	https://www.instagram.com/p/DHrZMNWykAZ/	Save the date: Aula inaugural do programa Mulheres Pelo Acesso à Justiça	2.970
16/04/2025	https://www.instagram.com/p/DlqiLxiRs-6/?next=%2F	5ª edição do edital do programa "Acesso à justiça nos territórios	2.781
31/03/2025	https://www.instagram.com/p/DH4WQ3oSPPS/	Dia da visibilidade trans reels	2.630



MOBILIZAÇÃO

Encontro das Favelas na Defensoria - 2025

1. Identificação do Evento

Evento: 1º Encontro das Favelas - 2025

Data: 14 de março de 2025

Local: Auditório da FESUDEPERJ, sede da Defensoria Pública do Estado do Rio de Janeiro

Organização: Ouvidoria da Defensoria Pública do Estado do Rio de Janeiro e Defensoria Pública do Estado do Rio de Janeiro

2. Presentes

Cristiane Xavier de Souza - Subcoordenadora Núcleo de Direitos Humanos

Fabiana Silva - Ouvidora Geral

Luíza Amin - Chefe De Gabinete

Marcos Paulo Dutra - Coordenador Núcleo de Direitos Humanos

Renata Bifano - SubOuvidora-Geral

Suyan Dos Santos Liberatori - Subdefensora Pública-Geral Institucional

Comissão De Direitos Humanos Da Alerj, representação de João Luiz da Silva

O primeiro, dos cinco encontros sediados entre a Defensoria e os territórios, contou com a presença de 64 representantes de favelas e territórios populares. Em um apanhado, estes se destacam entre territórios da Capital como: Madureira, Quilombo da Gamboa, Engenho novo,



Realengo, Jacarezinho e Manguinhos, Penha, Rocinha, Ilha do Governador, Acari, Complexo do Alemão -, São João de Meriti, Vidigal, Complexo da Maré, Lins, Belford Roxo, Niterói, Alto da Boa Vista, Cabo frio, Petrópolis, São Gonçalo, Região Serrana e Região dos Lagos do Estado do Rio de Janeiro, Quilombo de Casimiro de Abreu.

3. Pautas Levantadas

Violência nas Favelas

Debate sobre as mega operações policiais e incursões, destacando a necessidade de prevenção e a implementação da ADPF 635 para reduzir a letalidade policial.

“Depois da declaração do Secretário de Segurança dizendo que vão entrar nas comunidades sem respeitar a ADPF 635, ficamos muito preocupados. Esperamos contar com a Defensoria para evitar esse retrocesso.” – Liderança do Complexo da Penha.

Atendimento da Defensoria Pública do Estado do Rio de Janeiro

Melhorias no sistema de atendimento da Defensoria, evitando linguagem jurídica complexa e aprimorando os fluxos de comunicação.

“A gente precisa de uma Defensoria que fale a nossa língua, que não use um juridiquês que ninguém entende. O povo precisa saber seus direitos sem precisar de um tradutor.” — Liderança do Mandela.

Justiça Climática, Racismo Ambiental e Tragédias Socioambientais



Discussão sobre a inclusão das favelas nos planos de adaptação climática e os impactos ambientais que afetam diretamente a população periférica.

“A gente sempre está nos piores lugares quando vem uma chuva forte ou um deslizamento. Não é coincidência, é racismo ambiental.” — Ativista comunitário.

Pedido de retorno de uma parceria mais próxima e direta do Núcleo de Terras (Nuth) com a Região Serrana e lideranças da luta por moradia

“A gente mais do que nunca precisa desse apoio, Petrópolis hoje é a cidade do país com maior número de eventos climáticos muitos de vocês acompanham” — Representante do movimento do aluguel social e moradia de Petrópolis da comissão das vítimas das tragédias da Região Serrana do Estado do Rio de Janeiro

Juventude e Educação

Reforço na educação em direitos, ampliação do programa 'Defensoria nas Escolas' e fortalecimento das iniciativas de formação para jovens e reforço de uma Ouvidoria que esteja ao lado dos Estudantes como um todo, principalmente dos secundaristas.

“Enquanto o governo investe 18 bilhões na polícia para matar a juventude negra, a educação recebe só 10 bilhões. Isso tem que mudar!” – Militante do movimento estudantil.

Mulheres e Acesso à Justiça

Inclusão e ampliação de mulheres no programa 'Mulheres pelo Acesso à Justiça', abordando acesso a direitos sob a perspectiva de gênero e raça.



“A gente precisa de um espaço seguro para as mulheres. Muitas sofrem violência e não sabem onde buscar ajuda.” – Assistente social e liderança comunitária.

Mobilização Comunitária

Fortalecimento da participação popular, cursos de formação para defensores e defensoras de territórios tradicionais e defesa do acesso à justiça nos territórios.

“A favela precisa de seus próprios meios de comunicação, escolas e hospitais. O Estado já faz isso com igrejas, por que não com a gente?” – Representante da Frente Favela Brasil.

Ampliação do Acesso à Defensoria no Interior

Participantes de regiões como Cabo Frio ressaltaram a necessidade de maior presença da Defensoria nas áreas periféricas do interior do estado.

Ampliação dos Núcleos Específicos para Crianças e Jovens

Sugerida a criação de espaços de formação e atendimento jurídico voltados especificamente para crianças e adolescentes.

“A defensoria que eu gostaria muito de ver é a mais próxima das famílias e das crianças atípicas; das crianças e com autismo. Muitos pais passam muito tempo em filas, sem saber devidamente de seus direitos. Queremos ao menos uma roda de conversa que seja com uma rede de apoio a essas famílias, eu acho que elas sentem um pouco essa ausência elas não sabem dos direitos dela então a gente aos poucos vai tentando construir”
- Liderança da Rocinha



Socioeducação

É proposto um projeto em formato de “Defensoria de Portas Abertas” para que crianças também possam conhecer esse espaço de direito e garantia.

“Pensar também uma base para essas crianças seja uma formação seja um dia imersivo na Defensoria para que elas saibam que elas possam ocupar esse espaço também” - Educadora ambiental e cientista social por formação atuante na Casa Favela

“Fortalecer cada vez mais esse espaço da Educação Ambiental com a comunidade com as crianças com a juventude e eu gostaria de ver ações da Defensoria Pública da ouvidoria é de levar mas também de ir e escutar o que essas comunidades têm feito em relação à educação ambiental porque eu acho que isso fortalece a gente em políticas públicas isso fortalece a gente enquanto sociedade civil e a gente sabe que quem mobiliza as coisas verdadeiramente nesse país sempre foi a sociedade civil”- Educadora ambiental e cientista social

Maior Representatividade de Defensores Pretos e Favelados

Lideranças reforçaram a necessidade de mais defensores(as) negros(as) e favelados(as) ocupando espaços na instituição.

Fortalecimento da Saúde Mental das Mulheres nas Favelas

Demandas sobre saúde mental e empoderamento feminino foram destacadas como essenciais para garantir melhor suporte às mulheres.

Cursos e Formação em Direitos para Diferentes Faixas Etárias



Além do público jovem, foi sugerida a ampliação dos cursos para mulheres e outros segmentos da comunidade

Racismo e transversalidades

Demanda de formações nos territórios e equipamentos que visem a garantia do acesso a direitos frente a identificação de violências raciais nos territórios e ampliação do diálogo com o NUDEDH sobre casos de racismo religioso.

Acesso à seguridade social

Acesso aos programas e auxílios de mitigação frente aos desastres ambientais e aos medicamentos que constantemente estão em falta no município do Rio de Janeiro diante de estoques que não se renovam nas farmácias populares

3.1. Pontuações pertinentes

Representatividade na Defensoria

"Eu gostaria de ver mais pessoas pretas e faveladas representando a gente aqui. Que possamos, nos próximos encontros, ter também defensores pretos e mulheres negras para que esse evento tenha ainda mais a cara da favela."

Autonomia das Comunidades

"Por que nós, favelados e negros, não temos nosso próprio canal de comunicação, nosso hospital e nossas escolas? Se as igrejas conseguem, por que a favela não pode?"

Justiça Climática



"A gente sempre está nos piores lugares quando vem uma chuva forte ou um deslizamento. Isso não é coincidência, é racismo ambiental."

Acesso à Justiça e Segurança Pública

"Quando o secretário de segurança pública autoriza uma operação sem pé nem cabeça, os estudantes da Maré ficam sem aula. Isso resulta na morte da nossa juventude negra e periférica."

Educação e Juventude

"Muitos diretores impedem a criação de grêmios estudantis, mesmo existindo uma lei que garante esse direito. A gente precisa do apoio da Defensoria."

Saúde Mental das Mulheres nas Favelas

"As mulheres da favela precisam de apoio à saúde mental. Não basta apenas sobreviver, precisamos viver com dignidade."

4. Encaminhamentos

Diante das pautas levantadas pelos presentes, apuramos os seguintes encaminhamentos:

- Formalização do canal da Ouvidoria para denúncias ao Ministério Público.
- Implementação de linguagem acessível e revisão dos fluxos de comunicação da Ouvidoria.
- Fortalecimento da participação comunitária nas políticas ambientais.
- Ampliação do programa 'Defensoria nas Escolas'.
- Expansão do programa 'Mulheres pelo Acesso à Justiça'.



- Incentivo à presença de defensores(as) negros(as) e favelados(as) nos espaços institucionais.
- Interlocução com órgãos para garantir direitos de moradia e efetividade do aluguel social.
- Criação de espaços de atendimento jurídico voltados para crianças e adolescentes.
- Fortalecimento da presença da Defensoria Pública no interior do estado.
- Fortalecimento e ampliação dos projetos socioeducativos da Defensoria.

5. Considerações Finais

O Encontro das Favelas reafirmou a urgência de um diálogo contínuo entre a Defensoria Pública e as comunidades periféricas, destacando a necessidade de políticas públicas efetivas, acessíveis e comprometidas com a promoção da dignidade humana. O evento permitiu a escuta qualificada de lideranças comunitárias, defensores de direitos humanos e movimentos sociais, consolidando a importância da participação popular na formulação de estratégias institucionais para o enfrentamento das desigualdades estruturais.

As demandas apresentadas durante o encontro estão alinhadas a normativas nacionais e internacionais. A Constituição Federal de 1988 estabelece a dignidade da pessoa humana e a erradicação da pobreza como fundamentos da República (art. 1º, III e IV), bem como garante o direito fundamental à moradia (art. 6º), à educação pública e de qualidade (art. 205) e à segurança pública exercida de maneira cidadã (art. 144).

A legislação brasileira também assegura mecanismos de proteção específicos, como o Estatuto da Cidade (Lei nº 10.257/2001), que orienta a política urbana com foco no direito à cidade, e o Estatuto da Criança e do



Adolescente (ECA – Lei nº 8.069/1990), que estabelece a prioridade absoluta na formulação e implementação de políticas para a infância e juventude.

No âmbito internacional, as demandas discutidas convergem com os compromissos assumidos pelo Brasil ao ratificar tratados como o Pacto Internacional sobre Direitos Econômicos, Sociais e Culturais (PIDESC), que impõe ao Estado a obrigação de garantir padrões adequados de moradia, saúde e educação, e a Convenção Interamericana contra o Racismo, que reforça a necessidade de políticas públicas antidiscriminatórias.

A Agenda 2030 da ONU, especialmente os Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS), também orienta ações concretas para a redução das desigualdades (ODS 10) e a promoção de cidades inclusivas e sustentáveis (ODS 11).

Entre os principais desafios levantados no evento, destaca-se a urgência da implementação plena da Ação de Descumprimento de Preceito Fundamental nº 635 (ADPF das Favelas), que impõe limites às operações policiais em territórios periféricos, buscando a redução da letalidade e da violação sistemática de direitos. A população favelada enfrenta um cenário de violência desproporcional e militarização do cotidiano, com impactos diretos sobre a segurança, a mobilidade e o direito à educação.

Durante o encontro, diversas lideranças relataram episódios de paralisação de escolas e unidades de saúde devido a incursões policiais indiscriminadas, evidenciando a necessidade de protocolos mais rígidos de atuação das forças de segurança e de medidas que garantam a proteção da vida e da dignidade dos moradores.

Além disso, o racismo ambiental e a justiça climática foram amplamente discutidos como dimensões fundamentais da luta por direitos nas favelas. As comunidades periféricas são as mais afetadas por enchentes, deslizamentos e outros desastres ambientais, sem que haja



investimentos adequados em infraestrutura e adaptação climática. O direito ao meio ambiente ecologicamente equilibrado, previsto no artigo 225 da Constituição, precisa ser efetivado com políticas públicas que priorizem a resiliência urbana e a participação das populações vulnerabilizadas nos processos de decisão sobre planejamento territorial.

A Defensoria Pública, por meio da Ouvidoria, em conformidade com as diretrizes da Lei Nacional 132/2009, reafirma seu compromisso em atuar como ponte entre as comunidades e as instâncias do poder público, garantindo que as demandas coletivas sejam incorporadas na formulação de políticas públicas e no fortalecimento dos mecanismos de controle social.

O evento reforçou a necessidade de ampliar o acesso à justiça para populações historicamente marginalizadas, promover ações afirmativas para garantir maior representatividade de defensores e defensoras negros(as) e de origem periférica, e fomentar estratégias institucionais que ampliem a autonomia das comunidades.

A partir da pergunta geradora **“Qual a Defensoria queremos?”**, a Ouvidoria acolhe e acompanha a implementação dos encaminhamentos acordados e continuará promovendo espaços de escuta e articulação entre a sociedade civil e a Defensoria Pública. A luta pelo direito à cidade, pela segurança pública e pela efetivação dos direitos humanos exige um compromisso permanente com a equidade, a justiça social e a transformação das estruturas que perpetuam as desigualdades. Assim, este encontro marca não somente um momento de diálogo, mas um passo fundamental para fortalecer a organização comunitária e consolidar políticas públicas que promovam um futuro mais justo para todas as favelas e periferias do estado do Rio de Janeiro.



CURSOS E FORMAÇÕES

VIII Garantias Legais em Territórios Instáveis 2025 - "Inviolabilidade do direito à vida, à integridade física e à propriedade"

A Ouvidoria Externa da Defensoria Pública vem pelo oitavo ano produzindo o curso de formação para lideranças, o oitavo curso Garantias Legais em Territórios Instáveis. Realizado em parceria com a Fundação Escola Superior da Defensoria Pública do Estado do Rio de Janeiro (Fesudeperj) e o Centro de Estudos Jurídicos (CEJUR), o curso integra o processo de formação em direitos promovido pela Defensoria Pública do Estado do Rio de Janeiro.

O Curso Garantias Legais é uma iniciativa que busca fortalecer capacidades de incidência de jovens, coletivos e organizações para discutir acesso há direitos em seus territórios. Tem por finalidade instrumentalizar as lideranças com conteúdos históricos e sociais sobre políticas públicas e contribuir para o desenvolvimento das capacidades de formulação, monitoramento e incidência em políticas públicas para redução de desigualdades e troca de saberes entre a Defensoria Pública do Estado do Rio de Janeiro, movimentos sociais, culturais, comunitários e de comunicação popular, atuantes nas periferias do Estado do Rio de Janeiro.

Na sua 8ª edição selecionamos o perfil de 80 alunos a partir de 200 inscrições no formulário de inscrição. Turma montada e encontro sendo feito no formato online em uma dobradinha de convidados da sociedade civil, coletivos, universidade e defensores em atuação na Defensoria Pública do Estado do Rio de Janeiro e Brasil. Esperamos que o ambiente do curso seja uma oportunidade de acesso a conhecimentos e troca de experiências entre os participantes, fortalecendo lideranças sociais para a defesa dos direitos nos seus territórios.



Curso Defensoras e Defensores dos Territórios Tradicionais, terceira edição.

A Rede de Defensoras e Defensores dos Territórios Tradicionais foi estabelecida em 2023, com o propósito de fortalecer as lideranças das comunidades tradicionais, incluindo povos indígenas, caiçaras, quilombolas, dentre outros. Seu objetivo principal é fornecer apoio na proteção dos territórios, identidades e conhecimentos dessas comunidades, impulsionando-as para acessarem e defenderem seus direitos.

Este edital marca o início do processo seletivo para a segunda turma da Rede, convidando todas as pessoas que já estão engajadas em suas comunidades a se unirem para amplificar a defesa dos Povos e Comunidades Tradicionais.

A formação surge em 2023, a partir de reuniões com a parceira Júlia Borges, formada na primeira turma do programa Acesso à Justiça nos Territórios - AJT (2022) como representante do Observatório de Territórios Sustentáveis e Saudáveis da Bocaina. Com o intuito de instrumentalizar essas lideranças, historicamente vulnerabilizadas, e pensando nas especificidades do cuidado quanto à linguagem e acesso destas pessoas aos meios tecnológicos, foi proposta a realização de forma presencial do curso, ainda que alcançando um número menor de lideranças em comparação ao AJT.

Com isso, já formamos 44 lideranças nas duas turmas com foco em temas como **“Acesso à Justiça: como você pode acessar os seus direitos e potencializar a luta da sua comunidade?”**; **“Territórios Sustentáveis e Saudáveis: a luta pelo direito dos Povos e Comunidades Tradicionais”**; **“Racismo ambiental e a luta pelo nosso território em meio aos Grandes empreendimentos”**; **“Unidades de Conservação: limites na atuação e**



nossos direitos”; e “Nossa terra: ensinando a trilhar o caminho da Justiça Socioambiental”.

Em 2025 o curso retorna para sua terceira turma, com 60 cursistas inscritos. A formação agora se alia à Ouvidoria e a Defensoria Pública do Estado de São Paulo. Atualmente o curso também faz parte do Projeto Redes (novo nome do PEA Costa Verde), condicionante imposta pelo licenciamento ambiental federal, conduzido pelo Ibama, da atividade de exploração de petróleo e gás natural na Bacia de Santos, sendo realizado no litoral norte de São Paulo e no litoral sul do Rio de Janeiro.

Também integra essa parceria entre instituições a Fiotec/Fiocruz por meio do Observatório de Territórios Sustentáveis e Saudáveis da Bocaina (OTSS), do Fórum de Comunidades Tradicionais de Angra, Paraty e Ubatuba (FCT), da Universidade Federal Fluminense (UFF) e da Universidade Estadual Paulista (Unesp).

Entre as especificidades do curso, pensando justamente no surgimento a partir da rede de Parceiras e Parceiros formados no programa Acesso à Justiça nos Territórios, ficou definido em edital que os formandos das turmas de Defensoras e Defensores dos Territórios integrarão também a Rede AJT, com acesso ao WhatsApp de suporte e todos os demais benefícios da formação.

No ano de 2025 as aulas do curso vão ser realizadas nas seguintes comunidades: Quilombo do Campinho (Paraty, RJ) e Quilombo da Fazenda (Ubatuba, SP) nos dias 28 e 29 de Agosto e 31 de julho a 6 de agosto (etapa nacional, na Ilha de Maré - Bahia).

Acesso à Justiça nos Territórios

No primeiro semestre de 2025 a Ouvidoria da Defensoria Pública do Rio de Janeiro lançou o edital da 5ª edição do Programa Acesso à Justiça



nos Territórios. A formação, que já conta com mais de 716 parceiros e parceiras de 41 dos 92 municípios do nosso estado, é um caminho não só de educação em direitos, mas também aproximação entre a Defensoria, a Ouvidoria e a Sociedade Civil.

A formação consiste em aulas remotas, sobre temas pré-definidos de interesse dos movimentos sociais, que apresentam a atuação da Defensoria Pública em pautas como saúde, urgências, violência de gênero, racismo, habitação, entre outros.

Na edição desse ano, 168 pessoas se inscreveram no programa que, entre outros pontos, tem como pilares principais a defesa incondicional dos direitos humanos; defesa do serviço público como meio de acesso aos direitos; e atuação em coletivos pró-direitos, sem fins lucrativos.

Por parte da Ouvidoria e da Defensoria, além da formação, são oferecidos, entre outros pontos, suporte com canais de acesso à informação para casos de hipervulnerabilidade; e promoção de rodas de conversa e oficinas de educação em direitos sobre diversos temas dentro dos territórios. Do Parceiro ou Parceira, é exigida a colaboração com a Defensoria Pública no acesso ao território para realizar diligências e atendimentos em prol dos direitos dos moradores envolvidos; e atuação no território como multiplicador de conhecimento.

Desde 2022, quando o programa foi iniciado, a parceria entre Ouvidoria, Defensoria e Sociedade Civil já garantiu a realização de mais de 100 ações sociais, mais de 50 Defensoria em Ação (entre Favelas, Aldeias, Quilombos, Assentamentos e Terreiros), premiações como o Prêmio Defensorar de 2024 e, especialmente, melhorias contundentes de demandas trazidas pelas comunidades.

A formação também serviu como base principal para a criação do Programa Mulheres Pelo Acesso à Justiça, fomentado pela Ministérios da Justiça e Segurança Pública e elaborado pela Ouvidoria da Defensoria Pública e Núcleo de Defesa e Assessoria Jurídica Popular (NAJUP) Luiza Mahin, da Universidade Federal do Rio de Janeiro (UFRJ).



Mulheres pelo Acesso à Justiça

A partir da experiência do programa Acesso à Justiça nos Territórios, a Ouvidoria elaborou e encaminhou ao Ministério da Justiça e Segurança Pública o projeto do programa Mulheres Pelo Acesso à Justiça. A iniciativa busca educar para direitos 100 mulheres, lideranças de favelas, aldeias, quilombos, assentamentos, acampamentos ciganos, terreiros, territórios ribeirinhos e caçaras, além de outras comunidades, para atuação como Agentes de Acesso à Justiça.

O edital o programa recebeu mais de 900 inscrições e ao fim do processo seletivo, 100 mulheres de 34 municípios de todas as regiões do Rio de Janeiro foram ingressaram no programa para atuar nas atividades de formação, mentorias, elaboração de plano de acesso à justiça nos Territórios e encaminhamento de demandas de baixa e média complexidade para o Defensoria Pública em Ação nos Territórios.

O programa oferece bolsa mensal de R\$ 700,00, financiada pelo Ministério da Justiça e Segurança Pública, para que essas agentes tenham condições de atuar em seus territórios no mapeamento de demandas e encaminhamento, especialmente das demandas coletivas, para a Defensoria Pública.

As bolsas têm previsão de 11 meses e o trabalho executado durante esse período será documentado em relatório que será utilizado para o debate de políticas públicas que possibilitem o reconhecimento de lideranças comunitárias como agentes de acesso a direitos.



AÇÕES SOCIAIS E INCIDÊNCIA TERRITORIAL

Defensoria em Ação nas Favelas

Iniciada em 2019, a iniciativa leva para as comunidades ações sociais, orientação jurídica e acompanhamento processual aos cidadãos menos favorecidos. O objetivo é garantir o acesso à justiça aos moradores de favela do Rio de Janeiro, que por vezes são deixados de lado pelas políticas públicas.

O Defensoria em Ação é um projeto desenvolvido pela DPRJ com colaboração da Ouvidoria Externa, da Central de Relacionamento com o Cidadão (CRC), dos núcleos especializados e de bairros e dos demais órgãos de atuação da instituição no estado. Ao todo, dez projetos sociais firmaram parceria com a Defensoria para a realização dos encontros em 2021, e até hoje, levam a ação a comunidades diferentes.

Ao longo desses seis primeiros meses tivemos que reformular o projeto, pois a nova administração solicitou que as escolhas dos territórios fossem em cima da garantia de segurança para os prestadores de serviço, equipamentos e para os moradores dos territórios. Com isso, a Ouvidoria iniciou um diálogo com as lideranças para que a escolha do local dialogue com a segurança de todos a partir de critérios definidos como local fechado, de circulação de transporte público, vias sem barricadas, locais que não tenham interferência de grupos armados locais.

Com esse projeto, a Defensoria inverte a lógica e toma a iniciativa de ir até o cidadão para promover a sua missão constitucional. Essa proposta é de extrema importância porque garante assistência jurídica em territórios em que o acesso a serviços é mais difícil.

Moradores dessas regiões recebem assistência jurídica gratuita ao longo de todo o dia. Defensoras e defensores fazem atendimento de forma presencial. Os moradores, que foram pré-agendados pelos movimentos sociais, irão à sede dessas organizações para ter acesso ao encontro com



o(a) defensor(a).

No primeiro semestre de 2025, foram realizadas as seguintes ações sociais em parceria com diferentes movimentos e instituições:

- **22 de março de 2025** – Movimento Unegro e Projeto Social Educar, em parceria com Martha Luiza Briola.
- **12 de abril de 2025** – Instituto Resgate Coração Solidário, em parceria com Mário Cesar Ladislau
- **31 de maio de 2025** – Movimento JAMDS, em parceria com Marcelo Machado.
- **21 de junho de 2025** – Ação da Cidadania, em parceria com Edir Dariux.

Defensoria em Ação nos Quilombos

O Defensoria em Ação nos Quilombos é uma iniciativa da Coopera, da Coordenadoria de Tutela Coletiva (Cotutela) e da Coordenadoria Geral de Programas Institucionais (COGPI) da Defensoria do Rio e da Ouvidoria Externa da Defensoria Pública, com apoio do Centro de Estudos Jurídicos (Cejur), da Fundação Escola Superior da DPRJ (Fesudeperj) e da Defensoria Pública da União (DPU).

Nas ações são oferecidas orientações sobre questões diversas, dentre as quais se destacam pensão alimentícia, regularização de guardas e visitas dos filhos, divórcio, investigação de paternidade, dissolução de união estável, questões de consumo e emissão de documentos.

Os quilombos assistidos pela ação são escolhidos de forma criteriosa, garantindo os direitos de todos os atendidos.



A escolha das comunidades quilombolas é uma decisão conjunta com a Associação das Comunidades Quilombolas do Estado do Rio de Janeiro (ACQUILERJ), que representa 53 comunidades do Estado. Respeitamos a consulta prévia, prevista na Convenção 169 da Organização Internacional do Trabalho. É um projeto importante de acesso à justiça antirracista.

Acontece das 9h às 15h, para fornecer assistência jurídica gratuita à comunidade, além de serviços públicos a todos os moradores.

O projeto de atendimento às comunidades quilombolas começou em 2022. Desde então, a Defensoria visitou todos os 52 quilombos do Estado do Rio de Janeiro.

Defensoria em Ação no Campo

Desenvolvido pela Coordenação-Geral de Programas Institucionais da Defensoria Pública (COGPI), em parceria com a Ouvidoria Externa da DPRJ, o projeto também contou com a participação do Detran e do Registro Civil de Pessoas Naturais local (RCPN). Durante a ação, cerca de 200 pessoas puderam receber orientação jurídica, realizar a segunda via de documentos, retificação de registro civil, dar entrada em ações de alimentos e divórcio, entre outros.

Assim como diversos moradores, que compareceram à ação em busca de orientação jurídica para realizar o divórcio do seu casamento, obtiveram um resultado positivo.

A primeira edição do ano da “Defensoria em Ação no Campo”, aconteceu em Maricá. O objetivo do projeto é promover o acesso à justiça para pessoas em situação de vulnerabilidade, que habitam zonas rurais no Estado do Rio de Janeiro.



Defensoria em ação nas Aldeias

O “Defensoria em Ação nas Aldeias” integra o “Defensoria em Ação”, programa promovido pela Coordenação-Geral de Programas Institucionais (COGPI) da Defensoria Pública do Rio e que conta com ações semelhantes no campo, favelas e comunidades remanescentes de quilombos.

A Defensoria Pública, juntamente com outras instituições parceiras, vai até às aldeias indígenas do Estado para atender os povos originários e levar cidadania e direitos.

A iniciativa é fruto de parceria com a Petrobras e vai contar com roda de conversa e orientação jurídica para demandas das áreas cível e de família.

Também participam da ação a Fundação Nacional dos Povos Indígenas (Funai) e o Departamento Estadual de Trânsito (Detran), que fará a emissão de documentos de identidade para as pessoas que precisarem deste serviço. A iniciativa é um avanço com relação ao dever constitucional de promoção dos direitos humanos e a defesa da população hipervulnerável do Estado do Rio de Janeiro.

Defensoria em Ação nos Terreiros

A Defensoria em Ação nos terreiros reforça a missão de defesa das pessoas em situação de vulnerabilidade que a Defensoria do Rio tem. Além do que fazemos nas nossas ações sociais, trazendo para um espaço de escuta das diversas lideranças de terreiros. Isso nos leva a um mapeamento que nos ajuda a provocar o poder público e dar efetividade a direitos como o exercício da liberdade religiosa, que tem sido violado.



A expectativa é de que o formato do evento Defensoria em Ação nos terreiros confira visibilidade às violações de direitos humanos veiculadas no racismo religioso.

A Defensoria exercendo o dever de estar onde o povo está.

É urgente e necessário combater o racismo religioso e a efetivar direitos das religiões de matriz africana. Atendendo, diuturnamente, casos de racismo religioso em face de crianças e adolescentes no ambiente escolar, se tem um olhar voltado para as violências perpetradas em face dos povos de terreiro.

A primeira edição da ação social relacionada a terreiros aconteceu no Instituto de Educação da Universidade Federal Rural do Rio de Janeiro, em Seropédica. O município faz parte de uma região conhecida por sediar diversos terreiros de religiões de matriz africana.

Dentre os serviços oferecidos pela DPRJ, estavam a orientação jurídica para formalização de terreiros e a apuração de casos de racismo religioso.

Para todos os territórios, ressaltamos que não se faz Justiça sem cidadania. Permanecemos na prática de garantir os direitos de cada cidadão.

Acesso à Justiça nos Territórios e Rede de Parceiras e Parceiros da Defensoria Pública

Durante o período analisado, identificamos que as principais demandas dos nossos parceiros estão concentradas nos temas de Justiça Climática e Racismo Ambiental. Observamos fortes demandas que estão direta e indiretamente ligadas a esses eixos, bem como aos direitos do consumidor, especialmente no que se refere ao acesso à água, luz e moradia. Além disso, a gestão de questões familiares, incluindo direitos



parentais, emergiu como uma área de constantes dúvidas jurídicas para nossos parceiros.

Também destacamos a crescente demanda por inclusão e acessibilidade para pessoas com deficiência (PCDs) e neurodivergentes, o que resultou na formação de um Grupo de Trabalho (GT) específico em parceria com a Ouvidoria da Defensoria Pública. Este GT pretende mapear e abordar as necessidades e desafios enfrentados por essas comunidades, promovendo soluções concretas e eficazes. Além das iniciativas voltadas para PCDs e neurodivergentes, intensificamos nossa comunicação estratégica com parceiros da Baixada e Zona Oeste do Rio de Janeiro. Esta estratégia visa estender as ações sociais do programa institucional da Defensoria Pública a essas localidades, ampliando nosso impacto e beneficiando comunidades.



OUVIDORA NA ESTRADA EM DIÁLOGO COM A TUTELA COLETIVA/COMARCAS

O projeto Ouvidoria na Estrada tem o objetivo de aproximar a Ouvidoria Geral da Defensoria Pública do Estado do Rio de Janeiro dos territórios mais afastados da Capital, contribuindo para qualificar o atendimento prestado à população, principalmente quilombolas, ribeirinhas, caiçara, indígenas e territórios favelados fora do eixo da Região Metropolitana.

O projeto não é inédito pensando no escopo do trabalho executado pela Ouvidoria do Rio de Janeiro, mas a pegada anterior sempre foi voltada para a Capital do Rio e em alguns casos Baixada Fluminense e o Leste metropolitano (mais especificamente São Gonçalo).

O projeto responde à necessidade de ampliar a interlocução da Ouvidoria-Geral com a população usuária dos serviços da Defensoria Pública do Estado do Rio de Janeiro, a sociedade civil da Região Metropolitana, Costa Verde, Interior do Estado e Região Serrana. Visa contribuir com a política institucional e as melhores formas de atender as demandas da população que demanda que a Defensoria Pública conheça os diferentes contextos locais e consolide os canais de comunicação com os diferentes atores sociais.

A Ouvidoria pretende que os diagnósticos e recomendações formuladas a partir das visitas possam contribuir com o efetivo crescimento da Defensoria Pública e o fortalecimento de suas políticas públicas, oferecendo insumos para:

- Plano de expansão;
- Processo de interiorização;
- Atribuições;
- Ampliação da Tutela Coletiva;
- Regulamentação do Atendimento e trabalho remoto;



- Aprimoramento dos serviços prestados à população;
- Reforço dos Mecanismos de Participação Social, como os cursos de formação e o plano de atuação da Ouvidoria nos territórios visitados.

Para isso, após cada visita realizada nos territórios visitados, produzimos um relatório que encaminhamos para o defensor da tutela coletiva se a agenda da visita for relacionada a uma demanda coletiva ou para os defensores da comarca se o tema tratado no encontro foi relacionado aos atendimentos prestados para as pessoas usuárias. Como vão poder observar a seguir os relatórios tem um fio condutor que visa ajudar a Defensoria Pública na qualificação do serviço prestado.





Equipe Ouvidoria com defensores da Comarca de Macaé

ESCUta EXTERNA - BAIRRO DE LAGOMAR MACAÉ

Ouvidoria Geral da Defensoria Pública do Estado do Rio de Janeiro.

Data de Elaboração: 28 de abril de 2025

Elaborado por:

Lidiane Helena - Assistente Social CRESS/RJ - 7ª Região: 35911

Fabiana da Silva - Ouvidora Geral

Presentes

Fabiana da Silva

Lidiane Helena

Moradora 1

Moradora 2

Geolocalização/Endereço/Registro Gravado:



Bairro de Lagomar Cidade de Macaé RJ.

Resumo da Oitiva

O presente relatório tem por intuito descrever as violações de direitos que a população do bairro de Lagomar em Macaé vêm sofrendo. Uma liderança do território acionou a Ouvidoria para descrever o que vem acontecendo no Centro de Referência de Assistência Social (CRAS). No momento da escuta surgiram outras questões que iremos descrever abaixo

De acordo com as lideranças o equipamento está passando por uma superlotação e a população não consegue ser atendida. Quando as pessoas procuram atendimento no equipamento no horário normal de funcionamento, entre 8:00h e 17:00h não conseguem ser atendidas pois de acordo com o profissional da recepção não há mais vagas e para conseguirem marcar atendimento é preciso pegar uma senha no dia em que comparecem ao equipamento para agendar o atendimento para um outro dia.

As lideranças relataram que são distribuídas apenas 10 senhas para esse atendimento e que quando uma pessoa consegue pegar a senha e ser atendida no dia, o atendimento para dar conta da demanda só é agendado para meses depois.

Além disso, quando os moradores não conseguem pegar uma dessas 10 senhas, eles são orientados a voltar ao equipamento no dia seguinte bem cedo, muito antes do equipamento abrir.

Nesse sentido, como são poucas senhas e muitas pessoas solicitando atendimento, os moradores do bairro estão madrugando na fila do lado de fora e mesmo assim grande parte deles não conseguem pegar a senha.

Ainda de acordo com as lideranças após às 15:00h não é feito atendimento e o equipamento fica somente com a recepção funcionando. As denúncias são de superlotação, filas e falta de atendimento.



O CRAS é o equipamento mais próximo da população e um equipamento essencial para acesso a direitos no território. Ele é a porta de entrada para Assistência social e para outros serviços públicos. É no CRAS onde são realizados os cadastros e atualizações no CADÚNICO, responsável por dar acesso aos benefícios sociais, como bolsa família e auxílio gás e ao benefício de transferência de renda do município, a moeda social macaíba.

Além disso, é gravíssima a denúncia de falta de profissionais capacitados para dar conta das demandas do equipamento e atender a população do território. A falta desses profissionais impacta diretamente na qualidade do serviço que é ofertado na localidade e na vida da população, que sem os atendimentos podem perder o acesso aos programas, projetos e benefícios da assistência social.

De acordo com as orientações técnicas do MDS para os CRASs, o equipamento deve conter em sua estrutura física disponibilidade de espaços que garantam o cumprimento das funções do CRAS, em especial a oferta do Programa de Atenção Integral à Família - PAIF. E em relação ao seu cumprimento do período de funcionamento esperado para um equipamento público (5 dias semanais e 8 horas diárias).

No que diz respeito ao corpo de profissionais é essencial que a equipe de referência esteja de acordo com as normativas da Resolução nº 269, de 13 de Dezembro de 2006 Norma Operacional Básica de Recursos Humanos do SUAS (NOB-RH-SUAS). Segue abaixo o corpo de profissionais que precisam estar referenciados no equipamento de acordo com o seu porte e número de famílias que o equipamento atende.

CRAS



Pequeno Porte I	Pequeno Porte II	Médio, Grande, Metrópole e DF
Até 2.500 famílias referenciadas	Até 3.500 famílias referenciadas	A cada 5.000 famílias referenciadas
2 técnicos de nível superior, sendo um profissional assistente social e outro preferencialmente psicólogo.	3 técnicos de nível superior, sendo dois profissionais assistentes sociais e preferencialmente um psicólogo.	4 técnicos de nível superior, sendo dois profissionais assistentes sociais, um psicólogo e um profissional que compõe o SUAS.
2 técnicos de nível médio	3 técnicos nível médio	4 técnicos de nível médio

FONTE: NOB-RH Anotada e Comentada – Brasília, DF: MDS; Secretaria Nacional de Assistência Social, 2011.

Portanto, é extremamente relevante avaliar se essas recomendações e resoluções estão sendo seguidas. Esse processo garante a qualidade e efetividade do serviço prestado.

Durante a escuta, que inicialmente seria somente sobre a situação do CRAS, mas no decorrer da conversa a liderança trouxe questões importantes sobre o acesso à água potável no bairro.

De acordo com a moradora, o bairro não possui água potável. A água que sai da torneira é uma água com mal cheiro e barrenta, pois vem de um poço artesiano. Esta água não serve para beber, fazer comida e nem lavar roupa pois pode manchar-lás. Para executar as tarefas a população precisa pegar em baldes ou garrafas de torneiras que ficam espalhadas pelas ruas do bairro. Todavia, essas ruas ficam localizadas no início do bairro próximo a UPA e ao CRAS, portanto, quem reside afastado dessa rua precisa se deslocar muitos km para conseguir ter acesso.





Uma das torneiras em que a população pega a água.

Além disso, a moradora ressaltou também que não são todos os dias que tem água. No dia em que realizamos a escuta, por exemplo, não havia água na torneira.

A moradora nos relatou que toda a encanação e tubulação necessária para a distribuição da água está pronta e que falta apenas a instalação dos hidrômetros. Para essa instalação é preciso uma licitação da prefeitura da cidade e alguns trâmites burocráticos. O bairro é um dos poucos na cidade que ainda não possuem água potável.

Encaminhamentos:

A partir dos relatos coletados pela população e descritos neste relatório, a Ouvidoria Geral encaminhará esse documento para a Tutela Coletiva da Região e tomará as providências cabíveis.

Todavia, sugerimos:



- Vistoria no equipamento socioassistencial para averiguar as denúncias e se o mesmo está em conformidade com as orientações e resoluções do Sistema Único de Assistência Social - SUAS.
- Diálogo com a prefeitura do município para identificar o andamento da licitação citada pela liderança do território.

Relatório de externa - Nova Iguaçu

Visita técnica no Município de Nova Iguaçu após as chuvas de janeiro.

Rio de Janeiro, 07 de fevereiro de 2025

Elaborado por Lidiane Helena Almeida Anunciação, Náthaly Dalmada e Fabiana da Silva

Presentes

Susana Cadore - Defensora Pública

Fabiana da Silva - Ouvidora Geral

Lidiane Helena da Anunciação - Ouvidoria

NÁthaly - Ouvidoria

Giulia - 5º NRTC

Alessandra Soares - Cotutela

Lucas Accioli - Cotutela

Renan - 5º NRTC

Yuri - DCOM

Geolocalização/Endereço/Registro Gravado:

Rua Nuno, Jardim Canaã;



Rua Santa Luzia, Morro Agudo;
Rua Jaboatão, Jardim Pernambuco;
Rua Carlos Chagas, Bairro da Luz;
Rua Padre Gusmão, Bairro Luz.

Resumo da Oitiva

No dia 07 de fevereiro de 2025 a equipe da Ouvidoria Geral, juntamente com o 5º Núcleo Regional de Tutela Coletiva e equipe psicossocial da Cotutela realizaram uma visita técnica em Nova Iguaçu para avaliar os estragos causados pelas fortes chuvas que assolaram o município no dia 24 de janeiro.

A visita teve por intuito averiguar a atuação dos órgãos competentes no que tange aos protocolos que devem ser implementados em processos de grandes enchentes. Analisamos sobretudo a atuação da Secretaria Municipal de Assistência Social no que diz respeito ao cadastramento das regiões para a doação das cestas básicas e kits de limpeza para as famílias atingidas; atuação da Secretaria de Saúde para com as vacinações e cadastro para o Cartão Recomeçar.

Estivemos primeiro na localidade Rua Nuno, Jardim Canaã. Havia cerca de 40 pessoas na localidade. Realizamos uma breve apresentação da equipe e começamos a escuta. Tivemos muitos relatos de pessoas falando sobre como um Rio que corta o município alagou muito mais rápido que nos anos anteriores. A partir desse momento, Fabiana e Susana deslocaram-se para uma localidade, juntamente com uma liderança social e alguns moradores, onde poderiam ter mais de perto uma das nascentes desse rio.





Fotos: Yuri DCOM

O restante da equipe dividiu-se em dois grupos para atender as pessoas que continuaram na localidade para recolher as demandas. Foto da atuação.



Segue alguns dos relatos que escutamos nessa primeira localidade:

Clarice da Silva nos relatou que seu filho de 8 anos está tendo muita crise de ansiedade devido ao menor sinal de chuva no município. O menino fica desesperado e tem crises de choro. Clarice relatou que também têm sofrido com esses sintomas de ansiedade. Ademais, Clarice relatou que dessa vez choveu muito menos do que em anos anteriores e alagou de maneira muito mais rápida.

O primeiro relato foi da dona Aparecida que reside na rua Monsenhor Moreira. Aparecida, relatou que seu esposo está acamado e foi preciso pedir ajuda para outras pessoas para conseguir tirar seu marido da cama por conta da enchente. Clarice, relatou que não conseguiu tomar vacina porque no dia que a clínica da família passou no território ela estava limpando a casa. Relatou que tinha muita lama. O esposo de Aparecida só consegue ser acompanhado pela clínica da família mas a mesma não realiza visitas domiciliares para

A moradora Roberta nos relatou que após as obras realizadas no rio Botas toda vez que chove, mesmo que não seja uma chuva tão intensa, as ruas têm alagoas muito rapidamente. Também relatou que seu filho de 8 anos está extremamente ansioso e angustiado com as chuvas. Rua Carlos Frederico nº400.

Moradora também relatou que está cansada de todo ano ser a mesma coisa e que apenas o cartão recomendar não dá conta de comprar todos os itens que são perdidos todos anos nas enchentes.

No segundo local realizamos uma escuta coletiva, onde basicamente verificamos os mesmo relatos mas com um agravante já que a enchente levou grande parte do acervo do espaço cultural. A região cria uma espécie de bolsão de água por conta de umas nascentes do rio botas e não tem para onde escoar.

Visitamos mais três localidades onde as demandas se apresentaram as mesmas. Foram demandas relacionadas à saúde, assistência social e documentação.





Encaminhamentos:

- O Núcleo de Tutela Coletiva da região encaminhou as demandas junto a SMAS e SMS.



- A feitura de uma ação social em um território que atende os bairros mais afetados.
- Retorno da Ouvidoria para fazer uma nova escuta no território.

RELATÓRIO DE ESCUTA EXTERNA QUILOMBO DO CRUZEIRINHO

Ouvidoria Geral da Defensoria Pública do Estado do Rio de Janeiro.

Data de elaboração: 17 de março de 2025

Elaborado por Lidiane Helena Almeida Anunciação e Fabiana da Silva

Presentes

Fabiana da Silva - Ouvidoria

Lidiane Helena - Ouvidoria

Luiza Castro Defensora 10º NRTC

Servidor - 10º NRTC

Estagiaria - 10º NRTC

Joanice - Liderança quilombola e presidente da associação dos moradores do Quilombo do Cruzeiro.

Geolocalização/Endereço/Registro Gravado:

Quilombo do Cruzeiro - Cruzeiro de cima - Zona rural, Natividade - RJ, 28380-000

Resumo da Oitiva:

No dia 17 de março de 2025 a equipe da ouvidoria geral juntamente com a equipe do 10º Núcleo Regional de Tutela Coletiva estiveram no



Quilombo Cruzeirinho em Natividade. O intuito da visita foi apresentar a nova defensora que ficará responsável pela região, apresentar a Ouvidoria e realizar o levantamento das demandas de acesso a direitos do território.

A ouvidoria ainda não conhecia o Quilombo e as lideranças territoriais do local, o encontro foi importante para estar no nosso radar do órgão para dar continuidade no trabalho que começou a ser feito pela defensoria.

Além disso, o Quilombo é relativamente novo, tendo se constituído como tal em 2016. De acordo com Joanice, liderança social e presidenta da associação dos moradores do território, a comunidade em Natividade sempre se destacou por sua cultura diferenciada e por seu modo de vida sustentado na terra e no trabalho coletivo. No início, as moradias eram feitas de barro, e a organização social refletia os valores tradicionais quilombolas. O reconhecimento da identidade e história dessa comunidade despertou o interesse de pesquisadores e autoridades, levando ao início de um projeto de estudo e levantamento de informações.

O projeto começou com a participação de membros da comunidade, incluindo educadores e agentes de saúde, que foram ao Rio de Janeiro para encontros com gestores da Secretaria de Saúde, Educação e Doutorado. Durante esses encontros, iniciou-se a construção de um "mapa falante", um documento colaborativo que registrava histórias, espaços e memórias da comunidade.

Os moradores participaram ativamente do mapeamento, identificando locais significativos, como casas, igrejas, capelinhas e antigos marcos históricos. O trabalho foi feito de forma itinerante, abrangendo 13 municípios, e durou aproximadamente dois anos.

O processo de levantamento de informações enfrentou diversos desafios. A comunidade não possuía acesso fácil a tecnologias de registro como celulares ou câmeras fotográficas, e os equipamentos utilizados eram rudimentares. As informações eram coletadas por meio de gravações feitas com celulares simples e transcritas manualmente.



Outro desafio enfrentado foi o receio de alguns membros da comunidade sobre as consequências do reconhecimento oficial, temendo que pudesse resultar em conflitos territoriais e disputas por terras. No entanto, com o apoio de uma neta bastarda⁵ de um antigo fazendeiro da região, que forneceu detalhes sobre a história e a ocupação da terra, foi possível consolidar informações cruciais para o processo.

O trabalho resultou no reconhecimento oficial da comunidade de Natividade como quilombola, sendo a única dentre os 13 municípios estudados a concluir o processo. Esse reconhecimento trouxe maior segurança territorial para os moradores e possibilitou o acesso a políticas públicas voltadas às comunidades quilombolas.

Após esse momento, a Ouvidora Fabiana começou a realizar alguns questionamentos acerca do território para entender quais os atravessamentos existem, tanto no que diz respeito a violências pela disputa de terra quanto a organização das lideranças.

A comunidade quilombola enfrenta um cenário de incerteza e desafios em relação à titulação de suas terras, um processo fundamental para garantir os direitos territoriais das 49 famílias que a compõem. O processo de titulação da terra sofreu diversos contratempos e burocracias que impediram o seu avanço nos últimos anos, especialmente durante o governo Bolsonaro.

O processo de titulação da terra iniciou com um pacto de reconhecimento da posse das terras pela comunidade, que foram demarcadas inicialmente. No entanto, o proprietário da terra recorreu ao processo de titulação duas vezes, o que causou atrasos e a perda de rastreamento do processo. Durante o governo Bolsonaro, o processo ficou estagnado, sem qualquer atualização ou informação clara sobre seu andamento.

A documentação foi enviada para a Casa Amarela, mas depois o processo foi redistribuído para o Rio de Janeiro. Desde então, não há

⁵ Nomenclatura utilizada para filhos e netos frutos de relações extraconjugais ou violência sexual com mulheres negras escravizadas.



informações claras sobre o atual estado do processo, o que gerou grande frustração na comunidade.

Além da terra em processo de titulação, existe uma outra área de terra em questão, que pertence a um fazendeiro falecido e que agora está nas mãos de seus herdeiros. O fazendeiro havia demonstrado interesse em vender a propriedade à comunidade, mas, após seu falecimento, seus herdeiros recorreram à venda, e o processo parou nesse ponto.

A comunidade decidiu abrir mão de uma parte significativa da terra originalmente proposta para evitar conflitos com fazendeiros e herdeiros da área, que estavam gerando tensões com outras comunidades. Atualmente, a comunidade busca negociar a compra ou doação de uma área pertencente à prefeitura local, que é uma terra de uso coletivo. A ideia é que a prefeitura possa doar a terra para a comunidade, o que resolveria parte das dificuldades fundiárias.

A comunidade também enfrentou um problema com vizinhos que tentaram ocupar uma parte significativa da terra, mas o conflito foi resolvido com entendimento mútuo. Esse episódio não gerou mais tensões, e a situação foi normalizada.

Atualmente, a comunidade quilombola é composta por 49 famílias, sendo que algumas dessas famílias são de pessoas que nasceram na região, enquanto outras se identificaram como quilombolas devido à sua ligação ancestral com a terra ou por residirem com parentes que já habitavam a área. A comunidade tem registrado cerca de 69 pessoas no programa de Saúde da Família (PSF), o que inclui as famílias quilombolas e seus parentes. Embora o número total de habitantes seja um pouco maior, as 49 famílias constituem a base da comunidade quilombola.

A comunidade está trabalhando para conseguir a doação da terra da prefeitura, dado que a área é de uso coletivo e não pode ser vendida para particulares. A principal ação agora é tentar negociar com o prefeito para que ele formalize a doação, assegurando o direito territorial da comunidade.



Além disso, é essencial que a comunidade continue a pressionar os órgãos competentes, como o INCRA, a Fundação Cultural Palmares e o governo estadual, para que o processo de titulação da terra seja retomado e concluído.

O processo de titulação da terra da comunidade quilombola enfrenta sérios obstáculos devido à burocracia, a falta de acompanhamento e os recursos feitos pelos proprietários das terras. Contudo, a comunidade permanece unida e determinada a conquistar o direito sobre as terras que tradicionalmente ocupam. A principal prioridade agora é a doação da terra pela prefeitura e a retomada do processo de titulação, buscando apoio jurídico e político para garantir os direitos da comunidade quilombola.

Nesse momento, a defensora pública Luiza Castro solicitou informações sobre a estrutura de serviços essenciais. Joanice nos disse que a comunidade quilombola enfrenta grandes desafios relacionados ao acesso à comunicação. Durante um período, a única forma de comunicação disponível era o orelhão, que, devido à falta de manutenção e ao desgaste, tornou-se inutilizável. Hoje, o acesso à internet via Wi-Fi é comum entre os moradores, embora o sinal nem sempre seja confiável, o que limita as possibilidades de comunicação e acesso a informações importantes. O serviço de telefonia, em especial a rede de orelhões, foi desativado, e os moradores não conseguem mais utilizar esse meio.

Outro grande desafio é o acesso a serviços de saúde. A comunidade depende de um hospital local que, recentemente, quase fechou devido à falta de recursos. Embora ainda existam alguns leitos disponíveis, o hospital não é capaz de atender a toda a demanda da população, e o fechamento é uma preocupação constante. A precariedade dos serviços de saúde agrava-se ainda mais com a falta de acesso a medicamentos e equipamentos adequados.

A água disponível na comunidade é de qualidade questionável. A principal fonte de água é proveniente de um ribeirão, que, quando chove, traz barro e poluição, tornando a água imprópria para o consumo imediato.



Além disso, o cheiro e a qualidade da água são problemáticos, dificultando até mesmo a realização de tarefas diárias, como a limpeza do chão e o banho. Para o consumo, os moradores dependem de garrafões de água transportados de outras fontes, já que a água da rede não é adequada para cozinhar ou beber.

Apesar das dificuldades, a comunidade tem tentado lidar com a situação da melhor maneira possível. O fornecimento de água potável é realizado através da coleta de garrafões fornecida pela escola que fica no território, e a comunidade se organiza para garantir que todos tenham acesso a esses recursos. No entanto, a falta de infraestrutura básica, como uma rede de água potável de qualidade, e os desafios com a comunicação e o atendimento de saúde continuam a ser os maiores obstáculos para a melhoria das condições de vida.

No que diz respeito aos serviços de saúde, a comunidade foi informada de que teriam acesso a médicos, dentistas e outros serviços de saúde. No entanto, até o momento, nada foi concretizado. A equipe de saúde, composta por um médico, um agente comunitário, um técnico de enfermagem e um técnico de estudos, não têm se mostrado eficazes. A falta de presença de dentistas e a ausência de um acompanhamento médico regular são aspectos críticos que ainda não foram resolvidos. Mesmo com a presença de profissionais, a comunidade não tem visto nenhuma ação prática que beneficia diretamente os moradores.

Além disso, está faltando o médico que deveria compor essa equipe. De acordo com Joanice, os médicos estão solicitando um valor de pagamento maior do que recebem atualmente e o município se nega a pagar.

A promessa de melhorias na infraestrutura elétrica foi feita, com a instalação de pontos de energia para uso da comunidade. Embora tenha sido feito algum trabalho inicial, como mencionado por um morador, que relatou que a energia "funciona normal", a sensação de que as melhorias são mínimas e não o suficiente persiste. O serviço de energia, embora



operante, não parece ter sido amplamente expandido ou de alta qualidade. Há duas residências no local que não tem nenhum fornecimento de energia. Joanice

Há um grande nível de desconfiança por parte da comunidade em relação à atuação das autoridades. Vários moradores mencionaram que as reuniões não têm levado a mudanças reais e que as promessas feitas, como a implementação de programas de saúde e infraestrutura, nunca se concretizaram. Em algumas ocasiões, houve relatos de pessoas que disseram que os projetos eram finalizados, mas nada foi feito.

Além disso, a falta de comunicação clara e transparente é um dos maiores problemas enfrentados. Não houve explicações concretas sobre os planos ou o andamento das ações prometidas. A sensação de que as autoridades estão "mentindo" ou "ignorando" as necessidades da comunidade é comum entre os moradores.

A instalação de novos equipamentos e serviços, como a energia e a saúde, nunca foi efetivamente colocada em prática. As promessas de trazer um dentista, por exemplo, nunca se concretizaram. Além disso, a falta de presença de equipes e a sensação de que as autoridades não estão fazendo o mínimo necessário para melhorar a vida da comunidade é um grande ponto de insatisfação.

Foi discutida a distribuição de auxílios para materiais escolares, como mochilas e cadernos. Algumas famílias estão recebendo o Bolsa Família e outros auxílios educacionais, mas foi levantada a necessidade de um levantamento detalhado sobre quem está sendo contemplado e quem ainda precisa do benefício.

Foi mencionada uma possível ação para atualizar os dados das famílias no Cadastro Único, garantindo que todas que necessitam sejam devidamente incluídas.

A comunidade enfrenta desafios na emissão e regularização de documentos essenciais. Foi sugerida uma ação social em parceria com órgãos municipais para agilizar esse processo. A ideia é organizar um



mutirão de documentação, similar a uma ação realizada há cerca de três anos, para atender a todos de forma eficiente.

Nada mais havendo, a escuta foi encerrada. Após esse momento nos dirigimos ao território.

5. Encaminhamentos e Sugestões

- Rastrear o processo de titulação com órgãos competentes, como o INCRA e a Fundação Cultural Palmares.
- Atualizar a documentação e verificar se há pendências que precisam ser resolvidas.
- Reforçar a mobilização política e jurídica para pressionar as autoridades e obter uma solução.
- Continuar o diálogo com a prefeitura para garantir a doação da terra de uso coletivo para a comunidade.
- Melhoria no fornecimento de água potável e construção de cisternas ou sistemas de captação de água da chuva.
- Reparo e manutenção da infraestrutura de comunicação, especialmente a restauração de serviços de telefonia e internet.
- Investimentos no hospital local, garantindo recursos para evitar o fechamento e a falta de leitos.
- Fortalecimento de políticas públicas voltadas à inclusão digital e acesso a serviços essenciais para comunidades em áreas remotas.





Uma das casas sem energia elétrica no território.



Ouvidora realizando uma fala no momento da escuta com liderança e moradores do Quilombo.





Poço artesiano construído pela FUNASA 2003. Está inativo e sem manutenção desde então.



Relatório atividade de escuta no Quilombo do Campinho Paraty

Ouvidoria Geral da Defensoria Pública do Estado do Rio de Janeiro.

Data de Elaboração: 21 de fevereiro de 2025

Elaborado por Lidiane Helena Almeida Anunciação, Igor Santana, Mono Brito e Fabiana da Silva



Presentes

- Fabiana da Silva (Ouvidora da DPRJ)
- Renata Jardim (Defensora Pública de Paraty)
- Juliana Riscado (Defensoria Pública do 9º NRTC)
- Igor Santana (servidor da Ouvidoria DPRJ)
- Lidiane Helena (servidora da Ouvidoria da DPRJ)
- Lucas Accioli (servidor da Cotutela)
- Alessandra Soares (servidora da Cotutela)
- Caroline Stanisce (servidora da Defensoria de Paraty)
- Mono Santana (estagiário da Ouvidoria da DPRJ)
- Sarah Ratzke (estagiária da Defensoria de Paraty)



- Fatima Lima (Comissão de Direitos Humanos da ALERJ)
- Daniele (Associação de moradores do Quilombo do Campinho)
- Moradores do Quilombo do Campinho

Geolocalização/Endereço/Registro Gravado:

📍 Quilombo do Campinho da Independência Independência

Fotos:

📷 2025.02.20 - Quilombo do Campinho - Fotos

Informações Preliminares

O Quilombo do Campinho, primeiro titulado do Rio de Janeiro, é um dos territórios tradicionais mais importantes da região de Paraty. No espaço foi realizada a formação da segunda turma de Defensoras e Defensores dos Territórios Tradicionais, em agosto de 2024, formação realizada em parceria entre as Ouvidorias e Defensorias Públicas do Rio de Janeiro, São Paulo e União.

Na oportunidade, a Ouvidoria realizou também a primeira escuta no território, com o recebimento das demandas colhidas durante toda a formação de Territórios Tradicionais.

Posteriormente, no Encontro Internacional de Territórios e Saberes, realizado em novembro também em Paraty, tivemos nova oportunidade de visitar o local e debater essas mesmas demandas e entender o andamento do que foi encaminhado, à época, para o 2o Núcleo Regional de Tutela Coletiva, responsável pela atuação em demandas coletivas em toda a região da Costa Verde.

Em fevereiro de 2025, durante o retorno, a ideia era novamente debater as demandas e entender seus andamentos, além de apresentar a



defensora pública Juliana Riscado, que assumiu como defensora do 9º Núcleo Regional de Tutela Coletiva, após desdobramento do 2º Núcleo.

Resumo da Oitiva

No dia 20 de fevereiro a equipe da Ouvidoria Geral juntamente a equipe psicossocial da Coordenação de Tutela Coletiva e a equipe da 9º núcleo regional de tutela coletiva estiveram no Quilombo do Campinho em Paraty Mirim. O intuito da visita ao território era verificar quais demandas já tiveram algum andamento desde a visita anterior e apresentar a nova defensora titular pelo 9º NRTC às lideranças do quilombo.

Daniele, presidente da associação dos moradores do Quilombo do Campinho da Independência (AMOQC), e Candinha, liderança territorial e jongueira foram as responsáveis por nos receber e dar a devolutiva das demandas. Começamos com a explanação da defensora Juliana, que se apresentou e explicou a mudança dos núcleos de tutela coletiva da região.

• Educação

Daniele começou trazendo a questão da escola que ainda é um grande problema para o Quilombo. Os quilombolas lutam há anos pela reorientação curricular das escolas para que seja implementado a educação diferenciada e as crianças e adolescentes possam ter acesso ao ensino quilombola. Outro debate pertinente para o território é a inclusão de turmas do segundo segmento da educação. Hoje, a comunidade conta com cerca de 150 alunos, com turmas apenas do pré ao quinto ano, enquanto os adolescentes precisam ir para o centro da cidade para continuar seus estudos.

Também está prevista a construção de uma escola no território com orçamento federal do Conselho Nacional de Biossegurança (CNBS), a partir



do Programa de Aceleração do Crescimento 3 (PAC 3). Para a conclusão do processo burocrático e licitatório para começar as obras é preciso apenas uma assinatura da SEDUC. Mas o prazo para conseguir essa assinatura é apenas até maio. Há ainda uma recorrente falta de professores, como a saída inclusive de mediadores para crianças com deficiência da comunidade. Neste ano, os contratos terminam em maio e o município segue sem previsão de concurso público. A previsão de obras para a construção da escola é de 2 a 3 anos.

Como destacou Daniele, no ano de 2025 será elaborado o plano de educação dos próximos 10 anos no município de Paraty e a luta do quilombo é para garantir a inclusão de vagas para educação diferenciada nos concursos públicos de professores e professoras, o que não só ocuparia as vagas faltantes, mas também possibilitaria uma melhora na educação tradicionais de quilombos, aldeias indígenas e territórios caiçaras.

O próprio prédio da escola está danificado, com pintura que comumente se solta das paredes e com salas instaladas em contêineres em posições arriscadas até mesmo para a segurança dos jovens. Climatização também não existe na escola do território.



Contêiner apoiado por pedras serve como sala de aula para jovens da comunidade

A escola também passa por uma falta de professores, que decorre do sistema do município de contratos para profissionais da educação. Por sua vez, o cargo de coordenação/diretoria da escola é ocupado por meio de eleições e a atuação diretora, segundo Daniele, é uma pessoa de difícil trato.



Por fim, Daniele pontuou que realizará reunião com a Secretaria de Educação no dia 25 de fevereiro.

- **Regularização fundiária**

Outra demanda importante trazida pela liderança foi a questão da regularização fundiária. Os quilombolas já conquistaram a titulação, mas ainda precisam avançar no que tange a regularização. A defensora Juliana também delimitou essa questão como prioridade.

- **Saúde**

Em relação à saúde, as lideranças nos relatam que a equipe médica da unidade básica de saúde que está atendendo o território fica restrita a apenas uma parte dele. Daniele nos relatou que está tentando fazer pressão enquanto presidente da associação dos moradores para desmembrar a equipe para cobrir todo o território. De acordo com Daniele, existem muitas famílias não quilombolas que utilizam o atendimento do Posto de Saúde do Quilombo, o que prejudica o atendimento dos quilombolas. Pensando nisso também e levando em conta que a comunidade cresceu, a ideia da conversa com a secretaria de saúde é garantir a uma equipe focada somente na população quilombola do Campinho, já que a secretaria argumentava que não havia quantidade mínima de pessoas moradoras no local.

- **Saneamento básico**

No que diz respeito ao abastecimento de água potável e saneamento básico no território, Daniele nos disse que a FUNASA havia realizado uma obra para captação de água. Mas o problema da falta de água ainda se mantém. Ao mesmo tempo, o esgoto não é tratado e escorre



pelas ladeiras da comunidade, o que tem causado não só mau cheiro em regiões do território, mas também problemas de saúde. Esse mesmo esgoto escorre para o Rio Carapitanga, o que prejudica todo o território.

- **Protocolo de consulta**

Outra questão que Dani solicitou auxílio da defensoria é na elaboração de um protocolo de consulta para o território. O objetivo é que se tenha um documento robusto acerca das regras e costumes da população quilombola para a consulta antes da elaboração de qualquer projeto ou ação no território por sujeitos externos. Além disso, Dani fala também sobre a construção do regimento interno. Também será um documento importante para a proteção do território, dos costumes e da cultura da população quilombola.

Relatou também que próximo ao território está sendo construído um Condomínio nomeado Emiliano. Esse processo tem preocupado a população do território que acredita que terá grandes impactos na natureza e direitos da população que ali reside. Dani solicitou uma fiscalização e monitoramento da defensoria no que diz respeito a essa construção.

Encaminhamentos:

- Atuar para garantir formação, junto a Defensoria Pública do Rio, sobre protocolos de consulta livre, prévia e informada, além de outros temas, de forma bimestral. Importante a presença do NUTH;
- Realizar atividades junto a comunidade do Campinho e a DP única de Paraty, com visita das crianças matriculadas na escola da comunidade.
- Auxiliar as lideranças do território na construção de regimento interno que contribua com a titulação da comunidade;
- Ajudar no trabalho de tombamento da comunidade junto ao Iphan;



- Retomar o contato com o MPRJ sobre a regulação fundiária;
- Dra. Juliana coloca como encaminhamento prioritário. Caso Daniele não tenha uma resposta efetivada SEDUC após essa reunião, Juliana irá oficialar a secretaria e entender o que pode ser feito administrativamente no caso.

Outra demanda importante trazida pela liderança foi a questão da regularização fundiária. Os quilombolas já conquistaram a titulação, mas ainda precisam avançar no que tange a regularização. A defensora Juliana também delimitou essa questão como prioridade.

Atividade de escuta na aldeia Guarani Sapukai, em Angra dos Reis

Ouvidoria Geral da Defensoria Pública do Estado do Rio de Janeiro.

Data de Elaboração: 13 de março de 2025

Elaborado por Lidiane Helena Almeida Anunciação, Igor Santana, Mono Brito e Fabiana da Silva




Presentes

- Fabiana da Silva (Ouvidora da DPRJ)
- Juliana Riscado (Defensoria Pública do 9º NRTC)
- Igor Santana (servidor da Ouvidoria DPRJ)
- Lucas Accioli (servidor da Cotutela)
- Alessandra Soares (servidora da Cotutela)

Geolocalização/Endereço/Registro Gravado:

- Aldeia Indígena Guarani Sapukai

Fotos da atividade:

-  [Fotos] 2025.03.13 - Escuta Aldeia Sapukai

Informações Preliminares

Desde 2022 a Ouvidoria da Defensoria Pública do Rio de Janeiro realiza atividades recorrentes nos territórios indígenas do Rio de Janeiro. Na região de Paraty e Angra dos Reis, as atividades costumam ser realizadas em parceria com a Comissão de Direitos Humanos da Assembleia Legislativa do Rio de Janeiro (ALERJ) e com o Núcleo Regional de Tutela Coletiva que atua na região da Costa Verde. Em 2025, as visitas representam a continuidade das agendas realizadas por esta Ouvidoria nos anos de 2023 e 2024 para entender as maiores demandas e violações vividas pelas comunidades indígenas do Rio de Janeiro.

Essa atuação em conjunto já gerou resultados nos territórios indígenas Guarani Sapukai (Angra dos Reis), Ovy Porã, Ara Hovy (Maricá), Rio Pequeno, Pataxó Hã hã Hãe e Itaxi Paraty-Mirim (Paraty), com atividades focadas na garantia de direitos da população indígena do Rio de Janeiro, destacando-se o projeto Defensoria Pública em Ação nas Aldeias que leva a Defensoria Pública até os territórios com atendimentos de família, documentação, entre outros.

Graças a visitas no início do ano de 2024, também foi possível auxiliar no retorno das aulas nas escolas de educação diferenciada das comunidades indígenas de Paraty, que estiveram suspensas até maio do mesmo ano por não renovação dos contratos de professoras e professores que atuam nessas aldeias.



Na visita realizada no dia 13 de março de 2025, foi possível notar o avanço de muitas das demandas encaminhadas por esta Ouvidoria aos Núcleos de Tutela Coletiva nas visitas anteriores, de gestão dos defensores João Helvécio e Flávia Mac-Cord, antigos coordenadores do 2º Núcleo Regional de Tutela Coletiva e, agora, do 9º Núcleo Regional de Tutela Coletiva, hoje comandado pela defensora Juliana Riscado.

Resumo da Oitiva

A equipe da Ouvidoria foi recebida pelo vice-cacique da aldeia, Lucas, que estava em reunião concomitante com a Patrulha Maria da Penha. Nos surpreendeu logo na chegada a aldeia notar que a estrada de acesso ao território, localizado em região montanhosa, apresentava grande melhoras, apesar de ainda não estar em perfeitas condições.

Na visita realizada no dia 13 de março de 2025, foi possível notar o avanço de muitas das demandas encaminhadas por esta Ouvidoria aos Núcleos de Tutela Coletiva nas visitas anteriores, de gestão dos defensores João Helvécio e Flávia Mac-Cord, antigos coordenadores do 2º Núcleo Regional de Tutela Coletiva e, agora, do 9º Núcleo Regional de Tutela Coletiva, hoje comandado pela defensora Juliana Riscado.

A reunião da comunidade com a Patrulha Maria da Penha também nos revelou a realização de projeto da Polícia Militar, junto a comunidade, para realização de atividades esportivas, com oferecimento de aulas de capoeira e jiu-jitsu.

- Educação

A visita da Ouvidoria da Defensoria Pública às comunidades indígenas da Costa Verde realizadas em março de 2024⁶ gerou importante resultado quando ao retorno das aulas, que até o momento não haviam se iniciado tanto na Aldeia Sapukai como na Rio Pequeno e Itaxi-Mirim, de Paraty, visitadas na mesma época.

Ao retornar ao território
📍 Colégio Indígena Estadual Karai Kuery Renda em março de 2025, notamos também grande diferença em comparação com a visita realizada em agosto de 2023, em parceria com a Comissão de Direitos Humanos da Alerj e o Conselho Estadual dos Direitos Indígenas (CEDIND), ainda no

⁶ 📅 2024.03.27 - Visita do comboio à Aldeia indígena Sapukai



início da gestão da defensora Flávia Mac-Cord⁷. À época, um dos pontos destacados pelo próprio vice-cacique Lucas foi a dificuldade das com a saúde mental dos jovens da comunidade devido à necessidade de se deslocarem do território para estudar, convivendo com o racismo desde a falta do acesso à educação indígena diferenciada, até os momentos em que precisavam se locomover para acessar o transporte público, ponto esse destacado em outra visita recente a Aldeia Pataxó Hã Hã Hãe⁸, o que afeta também a saúde dessa população desde os primeiros anos.


“Os nossos jovens vão para fora estudar, afetam a organização de todo um núcleo familiar. De acordo com o Ministério da Educação (MEC), adolescente e criança precisam estudar. Também temos esse direito como indígenas. Precisamos garantir isso aqui com qualidade. Os jovens esperam há anos pelo ensino médio aqui e a saúde mental deles fica abalada com isso. Minha filha que foi estudar fora chora de saudade querendo voltar e poder estudar aqui.”


- Lucas, vice-cacique da aldeia Guarani Sapukai em visita realizada em 2023.

Na visita do último dia 13 de março, fomos informados pelas lideranças locais que o espaço havia passado por obras estruturais, com construção de duas novas salas, totalizando sete salas, que hoje atendem seis turmas de ensino fundamental e uma de ensino médio. Fomos informados também pela diretora da escola, Juliana Goulart da Silva da melhora na unidade. A mesma nos apresentou as novas salas, assim como a nova mobília que chegou à comunidade.

Quanto aos contratos dos professores, firmados em junho de 2024, o que garantiu o retorno das aulas, fomos informados que ainda não há movimentação para renovação, o que causa apreensão aos estudantes e moradores da comunidade devido ao medo de conviver novamente com a falta de professores. Vale destacar neste ponto que o ano letivo de 2024 ainda não terminou nos territórios indígenas.

Por fim, incluímos abaixo algumas fotos comparativas da Escola Estadual Guarani Karai Kuery Renda, onde ficam evidenciadas as mudanças entre os anos de 2023 e 2025.

⁷  [2023.08.01 - Aldeia Sapukai] - Relatório da Ouvidoria-Geral da Defensoria Pública do ...

⁸  2025.02.20 - Visita às aldeias Itaxi Mirim e Pataxó Hã Hã Hãe, em Paraty





Fachada da Escola Estadual Guarani Karai Kuery Renda 2023 - 2025



Quadra Esportiva da Escola Estadual Guarani Karai Kuery Renda 2023 - 2025



Sala de aula da Escola Estadual Guarani Karai Kuery Renda 2023 - 2025

A Ouvidoria considera uma grande vitória a construção de novas salas, modernização da escola indígena da Aldeia Guarani Sapukai e, especialmente, a instauração do ensino médio, especialmente porque, em 2023, os próprios alunos que finalizaram naquele momento o ensino fundamental, foram responsáveis por nos apresentar uma carta enviada a



Secretaria de Educação do Município, em tom de súplica, para que tivessem dignidade em seus estudos:

“Nós alunos do Fundamental 2 do Colégio Indígena por meio da carta viemos expressar nosso sentimento. Pois quase todos nós nascemos aqui na aldeia de Sapukai, aqui estudamos para escrever nossa cultura e nosso modo de ver o mundo. Sempre nos preocupamos em ajudar todas as pessoas e também mantendo o nosso coletivo. Nossas decisões sempre são tomadas em grupo. Aqui as crianças ajudam as crianças menores.

Nós precisamos que o ensino médio seja implantado mais rápido, porque nossos colegas já estão saindo da aldeia indo para outras aldeias fora do Rio de Janeiro para estudar. Muitos alunos estão sem estudar. Assim começa a casar mais cedo e também ter filhos mais cedo. A primeira turma do ano terminou em 2018. Mas até hoje essa turma está sem estudar. Passando por 5 anos ainda estamos sem ensino médio e sem sala de aula para o médio, por isso também precisamos muito em breve de construção de sala, assim como, quadra de esporte, materiais esportivos, material para aula de ciências e artes. Nosso sonho é chegar nas Universidades e depois ajudar nosso povo!”

- Carta dos alunos do segundo segmento do Colégio Indígena Estadual Karai Kuery Renda.

É notória a importância da participação do anteriormente 2º Núcleo de Tutela Coletiva, personalizados no defensor João Helvécio e na defensora Flávia Mac-Cord. Agora, sob a gestão da defensora Juliana Riscado e reorganizado como 9º Núcleo Regional de Tutela Coletiva, temos certeza de que o trabalho terá continuidade e novos resultados serão alcançados.

Pontuamos, como única questão negativa na unidade educacional do território, a pertinente falta de creche, já pontuada também nas visitas anteriores:

“Creche é algo muito raro para o povo Guarani. Nós brigamos por isso aqui na nossa terra. Nós precisamos porque a aldeia cresce. Como nós temos uma escola e não temos creche? Todo esse ecossistema é uma continuidade do estudo.”

- Cacique Algemiro, da aldeia Guarani Sapukai, em visita realizada em março de 2024.

● Saúde

Quanto à saúde indígena, fomos informados pelos moradores que o posto de saúde está funcionando normalmente, um dos pontos críticos



apresentados nas visitas de agosto de 2023 e fevereiro de 2024. Podemos destacar algumas das anotações feitas nos relatórios anteriores:

“Nós tivemos dois casos de suicídio aqui na aldeia. Minha filha com 16 anos se suicidou e uma jovem de 12 anos também. Depois que isso aconteceu, nós tivemos assistência, mas até isso é complicado quando vem de um Juruá (branco). Não tem o entendimento da saúde mental indígena. Tem coisas importantes pra gente que doem. Não reformamos nossa casa de reza, isso envolve nossa cultura e nos dói. Precisamos que vocês levem nossas reivindicações, ouçam a gente, recebam a gente na pauta indígena. Precisamos garantir nossos direitos, a educação, saúde e a demarcação da aldeia. Aldeia não demarcada não consegue uma sala de aula, não consegue um posto de saúde, não pode contratar professor. Tudo isso envolve o processo de defesa dos direitos indígenas. Nós não sabemos quem são os culpados desses dois casos. É a aldeia, os pais, os jovens, o estado. Não sabemos, mas nossos jovens estão doentes. Como vai ser daqui 10 anos? Vamos perder mais jovens por suicídio? Precisamos pensar no nosso futuro e no que a gente precisa resolver de imediato.”

- Júlio, liderança indígena da aldeia Guarani Sapukai em visita realizada em março de 2024

Pudemos, neste ponto, notar também uma melhora, já que fomos informados que o CAPS tem realizado atendimentos para os moradores da comunidade esse foco. Além disso, a Secretaria de Saúde Indígena (SESAI) está realizando processo para a contratação de psicólogo que ficará responsável pelo cuidado dos moradores e moradores da aldeia. As lideranças apontaram essa como uma das maiores vitórias, visto que, como relatado em relatórios anteriores, o território vinha passando por momentos complexos, com suicídio de jovens, como os dois casos destacados em março de 2024.

Durante a visita, também encontramos com a equipe de saúde que atua no território, com a presença das técnicas de enfermagem Daiane e Rejane, cirurgiã dentista Kelly e auxiliar de saúde bucal Kassiane. Os profissionais nos informaram que estão no território periodicamente, atendendo os moradores. O que foi confirmado pelos mesmos.

Nas recentes visitas, não estivemos na unidade de saúde da comunidade.

● **Saneamento básico**

Pelo que pudemos notar em rápida análise, não houve melhora no saneamento, com a comunidade ainda utilizando-se de banheiros comunitários em condições insalubres.



Não conseguimos muitas informações sobre a temática, pois a oitiva foi interrompida.

- **Acesso à energia elétrica**

Não conseguimos muitas informações sobre a temática, pois a oitiva foi interrompida.

- **Segurança**

Por meio da presença da Patrulha Maria da Penha, constante na aldeia segundo as lideranças, podemos notar que houve uma melhora na segurança do território. **Não conseguimos muitas informações sobre a temática, pois a oitiva foi interrompida.**

- **Demarcação do território**

Não conseguimos muitas informações sobre a temática, pois a oitiva foi interrompida.

- **Assistência social**

A coordenação técnica de assistência social esteve presente também na escuta, por meio da representante Solange.

Não conseguimos muitas informações sobre a temática, pois a oitiva foi interrompida.

Encaminhamentos

- Levar até o territórios palestras sobre violência contra mulher e violência de gênero
- Solicitar a previsão de término de contrato de professores, assim como a previsão da contratação de novos profissionais e da realização de concurso público para educação diferenciada indígena.
- Solicitar a criação de uma estrutura de creche para a comunidade, o que ajuda no cuidado das crianças pequenas e na segurança alimentar, já que garantiria um aumento no valor e quantidade de alimentos recebidos pela escola do território, algo muito importante



visto que é da cultura indígena que os irmãos mais novos acompanhem os mais velhos nas atividades escolares.

A Ouvidoria visita o território desde 2023 e pudemos notar a melhora de muitos dos principais pontos destacados nos relatórios produzidos em parceria com a tutela coletiva em atuação na região.

Em relação aos relatórios anteriores, se destacam a melhoria da estrada até a Aldeia, localizada no Sertão do Bracuí e, especialmente, as notórias mudanças na escola da comunidade, com a construção de duas novas salas (totalizando no colégio indígena territórios), melhoria da quadra poliesportiva, novas carteiras, livros, computadores e aparelhos de ar-condicionado.

Além disso, a conquista das turmas de Ensino Médio curam uma dor de anos da comunidade, que não conseguia dar continuidade a educação dos seus jovens dentro do próprio território e tema de carta entregue a esta Ouvidoria ainda na primeira visita.

Quanto à saúde indígena, também tivemos bons retornos dos moradores da comunidade após as denúncias recebidas nas visitas de agosto de 2023 e fevereiro de 2024. Fomos informados do funcionamento do posto de saúde, assim como do atendimento de saúde bucal e do CAPS, que tem estado presente no território com o atendimento psicossocial. As lideranças apontam essa como uma das maiores vitórias, visto que, como relatado em relatórios anteriores, o território vinha passando por momentos complexos de saúde mental.

É notória a importância da participação do anteriormente 2º Núcleo de Tutela Coletiva, agora 9º Núcleo Regional de Tutela Coletiva, personalizados no defensor João Helvécio e nas defensoras Flávia Mac-Cord e Juliana Riscado. Também ressaltamos a importância da participação da Comissão de Direitos Humanos da ALERJ (@direitoshumanosalerj) e Conselho Estadual dos Direitos Indígenas -



CEDIND (aiam.aldeias.rj), que sempre acompanharam as escutas no território.

Visita às aldeias Itaxi Mirim e Pataxó Hã Hã Hã, em Paraty

Ouvidoria Geral da Defensoria Pública do Estado do Rio de Janeiro.

Data de Elaboração: 21 de fevereiro de 2025

Elaborado por Lidiane Helena Almeida Anunciação, Igor Santana, Mono Brito e Fabiana da Silva



Presentes

- Fabiana da Silva (Ouvidora da DPRJ)
- Renata Jardim (Defensora Pública de Paraty)
- Juliana Riscado (Defensoria Pública do 9º NRTC)
- Igor Santana (servidor da Ouvidoria DPRJ)
- Lidiane Helena (servidora da Ouvidoria da DPRJ)



- Lucas Accioli (servidor da Cotutela)
- Alessandra Soares (servidora da Cotutela)
- Caroline Stanisce (servidora da Defensoria de Paraty)
- Mono Santana (estagiário da Ouvidoria da DPRJ)
- Sarah Ratzke (estagiária da Defensoria de Paraty)
- Fatima Lima (Comissão de Direitos Humanos da ALERJ)

Geolocalização/Endereço/Registro Gravado:

📍 Aldeia Itaxim Guarani M'Biá Paraty Mirim

📍 Aldeia Indígena Pataxó

Fotos da atividade:

📅 2025.02.21 - Visita a Aldeia Pataxó Hã Hã Hãe - Fotos

📅 2025.02.20 - Aldeia Itaxi Mirim - Fotos

Informações Preliminares

Desde 2022 a Ouvidoria da Defensoria Pública do Rio de Janeiro realiza atividades recorrentes nos territórios indígenas do Rio de Janeiro. Na região de Paraty, as atividades costumam ser realizadas em parceria com a Comissão de Direitos Humanos da Assembleia Legislativa do Rio de Janeiro (ALERJ) e com o Núcleo Regional de Tutela Coletiva que atua na região da Costa Verde. Em 2025, as visitas representam a continuidade das agendas realizadas por esta Ouvidoria para entender as maiores demandas e violações vividas pelas comunidades indígenas do Rio de Janeiro.

Essa atuação em conjunto já gerou resultados nos territórios Guarani Sapukai (Angra dos Reis), Ovy Porã, Ara Hovy (Maricá), Rio Pequeno e Itaxi Paraty-Mirim (Paraty), com atividades focadas na garantia de direitos da população indígena do Rio de Janeiro, destacando-se o projeto Defensoria Pública em Ação nas Aldeias que leva a Defensoria Pública até os territórios com atendimentos de família, documentação, entre outros.



Graças a visitas no início do ano de 2024, também foi possível auxiliar no retorno das aulas nas escolas de educação diferenciada das comunidades indígenas de Paraty, que estiveram suspensas até maio do mesmo ano por não renovação dos contratos de professoras e professores que atuam nessas aldeias.

Resumo da Oitiva

Aldeia Itaxi Mirim

Nos dias 20 e 21 de fevereiro de 2025 a equipe da Ouvidoria da Defensoria Pública do Rio de Janeiro, em parceria com o 9º Núcleo Regional de Tutela Coletiva, a Coordenação dos Núcleos de Tutela Coletiva (cotutela) e a Comissão de Direitos Humanos da ALERJ (CDDH/ALERJ) estiveram em Paraty para realizar atividade de visita aos territórios das aldeias indígenas da região.

A visita iniciou-se na aldeia Itaxi Mirim, onde o comboio foi recebido pelo Cacique Pedro, líder da comunidade.

- **Saneamento básico**

Começando pela pauta do saneamento básico, onde fomos novamente impactados pela falta de banheiros na comunidade. Como destacado pelos aldeados, os banheiros disponíveis na aldeia são comunitários e construídos com fossas secas, o que, como pontuado pela Ouvidora Fabiana da Silva, pode ser um grande risco para a saúde, especialmente das mulheres.

Segundo Cacique Pedro, a construção dos sanitários foi de responsabilidade da Fundação Nacional de Saúde (Funasa), contudo, quando o cuidado da aldeia foi assumido pela Secretaria de Saúde Indígena (SESAI) não houve a construção de novos banheiros, essenciais



para a comunidade. A SESAI informa rotineiramente que não tem recursos para a construção, mas estamos pressionando ela.

No mês de dezembro, a aldeia recebeu a visita de um arquiteto, responsável por fazer revisões na comunidade para a construção de novos banheiros. A visita também era promessa da construção dos sanitários para todas as comunidades indígenas do Rio de Janeiro, mas até o momento as obras não foram iniciadas.

Pedro nos relatou que vivem na aldeia cerca de 70 famílias, aproximadamente de 200 pessoas, 70 delas crianças. Todas essas pessoas vivem sem acesso a banheiros individuais e saneamento básico. Essas famílias têm acesso a apenas um banheiro coletivo construído pelo Fórum de comunidades tradicionais em parceria com a Fundação Oswaldo Cruz (Fiocruz).

Outro grande problema trazido pelo Cacique Pedro foi a falta d'água. A comunidade tem uma única nascente, que está secando. Pedro nos disse que já houve momentos em que a aldeia ficou mais de 45 dias sem água potável, como em 2010. Nesse período, mais de 30 crianças tiveram desnutrição severa.

De acordo com Pedro, no território existem poucas nascentes, o que demandaria uma grande obra para direcionar um encanamento que leva água ao território. “Todo ano temos dificuldade com a água. Em 2010 tivemos esses 45 dias sem água, mais de 30 crianças ficaram desnutridas e na época não tivemos apoio nenhum. Prometeram, mas nunca chegaram a melhorar a água”, destacou Pedro.

A prefeitura chegou a fornecer uma bomba para puxar a água de outro território para a aldeia, mas a mesma quebrou em 3 dias. Depois, prometeram, uma nova bomba, mas até o momento não foi cumprido. Ainda em relação à falta d'água, Pedro nos disse que a FUNASA construiu um poço artesiano no local. No entanto, o poço precisa de manutenção. A prefeitura tem realizado o monitoramento do poço, mas caso seja preciso realizar as manutenções necessárias para a continuação de seu



funcionamento ela não conseguiria, pois relata que não possui os materiais necessários. Com isso, Pedro nos relatou que a falta de água melhorou um pouco, antes da construção do poço eram cerca de 50 dias sem água, agora ficam no máximo uma semana. “Os governos Municipal e Estadual podem ajudar, mas jogam tudo para o governo federal”, apontou Pedro.

No entanto, ainda não é o suficiente para a subsistência das pessoas do território. O Estado do Rio de Janeiro vem registrando temperaturas altíssimas e se aproxima de um cataclismo climático. Ter água potável para beber e realizar atividades domésticas é essencial para amenizar os impactos do calor extremo que assola todo o estado, inclusive o município de Paraty.

Logo após ser eleito, ainda em dezembro, o prefeito eleito de Paraty Zezé Porto e as lideranças da comunidade assinaram um termo para que fossem realizadas obras que garantiriam a água no território. Contudo, a mesma não foi realizada, ainda que na prefeitura a informação seja de que a obra foi concluída.

Os moradores da comunidade informam que nunca viram sequer um caminhão realizando essa obra de captação de água, que viria do território de Pedras Azuis. Pedro e seu filho estiveram presencialmente na prefeitura para entender como se daria o andamento da obra. Na ocasião foram informados pelo secretário de obras que a comunidade de Pedras Azuis não permitiu que fizessem a captação de água de sua aldeia e que fizeram um rearranjo na encanação e já haviam terminado a obra. Pedro não sabe informar o que de fato aconteceu com o processo da obra, apenas nos informou que continua faltando água no território.

- **Educação**





Atividade de escuta foi realizada na biblioteca da comunidade

Outra pauta fundamental levantada pelos aldeados foi a questão da educação e escolas do território. Pedro nos informou que a comunidade conta com 4 professores indígenas e os contratos acabam em maio. Até agora não houve qualquer debate ou informação sobre a contratação de novos profissionais.

Esse processo fragiliza a educação das crianças que já estão precarizadas. Pedro nos disse que as crianças já ficaram um semestre inteiro sem aula por conta desse processo de contratações que acabam no meio do período letivo e demoram meses para novas contratações.

No ano de 2024 estivemos na comunidade e o ano letivo ainda não havia sido iniciado exatamente devido aos problemas com contratos de professores, como destacamos em relatório à época⁹. O ano letivo iniciou-se de fato apenas no meio do ano, o que implica no término das aulas de 2024 apenas em junho de 2025, mesmo período em que se encerram os contratos dos professores.

Outra questão que impacta no ensino das crianças é que o colégio do território se mantém subordinado, como sala de extensão do Colégio Indígena da Aldeia Sapukai, na região do Bracuí, Angra dos Reis. O colégio no território não possui autonomia para a realização de uma grade de

⁹ 2024.02.29 - Aldeia Itaxim Paraty-Mirim



ensino diferenciada. As mães também encontram dificuldades para a realização do cadastro único porque a escola não consta na base cadastral de dados do município, já que não é independente. Isto é, por conta da ligação com o colégio Bracuí, o colégio no território não está regularizado. De acordo com Pedro, falta apenas a assinatura da secretária da SEEDUC para o desmembramento da escola.

Segundo o Cacique Pedro, há previsão de construção de creche e ensino médio na comunidade indígena de Sapukai.

Existe também, de maneira muito contundente, a questão da falta de creche no território. A Dra. Juliana nos relatou que já está em contato com a SEEDUC e que irá marcar uma reunião para entender como estão essas demandas. Inicialmente ela queria propor que fossem realizadas dentro do espaço físico da escola um ambiente para as crianças em idade de creche que geralmente acompanham os irmãos mais velhos.

No entanto, Pedro nos relatou que uma das questões da escola é também a necessidade de ampliação do ambiente. As turmas de 4ª e 5ª série, por exemplo, tem aula juntas por falta de outros espaços de aprendizagem. Portanto, essa não seria a melhor saída nesse momento. Nos disse também que dialoga com a prefeitura do município e que eles estão abertos e dispostos a construir uma creche no território. A Dra. Juliana concordou e pretende pressionar o município para que a promessa seja cumprida.

Como ponto positivo em comparação a última visita que fizemos na comunidade, fomos informados que 14 jovens/adolescente da aldeia Itaxi estão atualmente matriculados no ensino médio, em escolas no centro de Paraty. A continuidade e qualidade deste ensino são essenciais para a formação cidadã e a preservação cultural da comunidade.

Aldeia Pataxó Hã Hã Hãe



Já no dia 21, estivemos na aldeia Pataxó Hã Hã Hãe, onde fomos recebidos pelo Cacique Léo Hãnguín e outras lideranças da comunidade indígena, localizada na Rodovia Rio-Santos.

- **Educação**

A principal demanda identificada pelo Cacique e principal liderança é a educação. O território não conta com escola e os jovens estudam em colégios localizados no centro de Paraty e na região do Bracuí, em Angra dos Reis. Contudo, um ponto a se destacar desta situação é a falta de educação diferenciada, pois os jovens são enviados para escolas onde não tem acesso ao ensino bilíngue e da cultura indígena, por exemplo. Há também a necessidade de um calendário escolar adaptado à realidade do território indígena.

Todo esse ambiente prejudica a formação de um ambiente educacional coeso e culturalmente representativo. A ausência de um sistema unificado de vagas reforça a percepção de descumprimento da legislação que assegura o direito à educação de qualidade para os povos indígenas. Além disso, o calendário da escola não dialoga com o calendário indígena, com isso, as crianças acabam precisando faltar aula para conseguir cumprir com suas obrigações religiosas na aldeia e não tem suas faltas abonadas.

Dentro do tema educação, o racismo se mostra presente muito antes da entrada na sala de aula. Segundo o Cacique, no ano de 2024 foi comum que os motoristas de ônibus não parem para os jovens indígenas. Como ponto positivo, em 2025, ainda que estejamos no início do ano, a situação ainda não se repetiu.

“É importante que nossos jovens tenham acesso à educação para que possamos lutar também com o poder da caneta”, destacou o Cacique Léo.



No que tange ao ensino dos jovens, Léo nos disse que a maioria já concluiu o ensino médio apesar das dificuldades, mas que preferem não tentar a universidade para se dedicar a cultura indígena, já que não há universidades próximas e os mesmos precisam deixar a sua comunidade para cursar alguma graduação. O essencial era a construção de universidades próximas a esse território que abarque a educação diferenciada. Os jovens que residem na Aldeia Pataxó e em tantas outras pelo estado não podem ter que escolher entre continuar perpetuando sua cultura e suas tradições ou acessar o ensino superior.

- **Saneamento básico**

Em resposta ao questionamento feito pela Ouvidora Fabiana Silva acerca do saneamento básico na aldeia, o Cacique Léo nos informou que a estrutura foi realizada de forma autônoma. Existem banheiros coletivos na aldeia e algumas famílias têm banheiro individual, mas não todas. E toda a estrutura foi construída pelos próprios indígenas. Foram construídos biodigestores e um reservatório para a captação de água pela prefeitura do município.

- **Saúde**

Em relação à saúde, o Cacique nos informou que um médico e um dentista vão até a aldeia uma vez por semana, em diferentes dias, por conta da falta de local para executarem seu trabalho. O consultório odontológico, operado uma vez por semana pelo dentista contratado pela SESAI, evidencia outra lacuna na oferta de serviços de saúde essenciais para a promoção da saúde integral. A limitação a um único consultório reforça a necessidade de ampliar a infraestrutura de saúde e de investir em profissionais de apoio.



O Cacique Léo também relatou que a construção do posto de saúde foi realizada pela própria comunidade, o que também reflete a carência de uma assistência efetiva e adequada às necessidades locais.

- **Acesso à energia elétrica**

Outro ponto pertinente destacado pelos aldeados é a recorrente falta de energia na região. A Enel, empresa responsável, pontua que a falta de energia não é algo comum em Paraty, mas durante nossa estadia, fomos afetados por 6h de falta de luz, algo que acontece cotidianamente com os indígenas. Alguns relatam ter perdido alimentos e até a própria geladeira. Também já chegaram a ficar 24h sem energia elétrica.

Relatam também que a Enel não vai à comunidade nem mesmo em caso de queda de fios de alta tensão, os próprios moradores precisaram retirar a fiação, em algumas situações, para evitar o risco de choque para as crianças da comunidade.

- **Demarcação do território e plano de segurança**



No que tange a regularização da terra, o cacique nos disse que o processo administrativo de “doação do território” pelo estado encontra-se em fase final, aguardando a assinatura do governador, o que é crucial para a garantia dos direitos territoriais.

A existência de um plano de segurança em âmbito federal, aliado à recente reunião com a FUNAI (realizada há cerca de 20 dias antes da escuta do comboio), demonstra um esforço coordenado para assegurar condições de proteção à comunidade.

Pensando ainda no âmbito da segurança do território, o Cacique Léo sugeriu que capacitar os profissionais envolvidos seria um sinal de comprometimento com a melhoria contínua dos serviços oferecidos à população. Os indígenas têm contato direto com as viaturas que fazem, rotineiramente, rondas nas entradas do território.

● **Assistência Social**

Em relação à assistência social, Léo nos disse que o CRAS já foi ao território realizar busca ativa e que fez a realização do cadastro único para as famílias do local.

Destacamos também neste tema, como ponto positivo, que a aldeia Pataxó Hã Hã Hãe foi a primeira do Estado do Rio de Janeiro a ter o direito de posar com seus cocares para as fotos de seus documentos, reforçando as duas identidades e ancestralidade enquanto povo originário.

Encaminhamentos

- Solicitar a previsão de término de contrato de professores, assim como a previsão da contratação de novos profissionais e da realização de concurso público para educação diferenciada indígena.
- Solicitar a criação de uma estrutura de creche para a comunidade, o que ajuda no cuidado das crianças pequenas e na segurança alimentar, já que garantiria um aumento no valor e quantidade de



alimentos recebidos pela escola do território, algo muito importante visto que é da cultura indígena que os irmãos mais novos acompanhem os mais velhos nas atividades escolares.

Escuta das lideranças dos territórios Cachoeira Grande, Vala Preta e Parque dos Artistas/Magé/Rio de Janeiro

Ouvidoria Geral da Defensoria Pública do Estado do Rio de Janeiro.

Data de Elaboração: 08 de abril de 2025

Elaborado por: Fabiana da Silva



Presentes

- Fabiana da Silva (Ouvidora da DPRJ)
- José Batista de Oliveira



- Sergio Ricardo de Souza
- Gerlaine de SOusa Costa
- Geovana Francisco Alves
- Solange Aparecida A. Pereira
- Antonio José Torres Santos
- Valdemiro de Oliveira
- Rodrigo Santos
- Rosangela Pereira de Sousa Pires
- Sueli Pereira da Silva
- Antonio Pereira da Silva
- Ester Pereira de Sousa Pessoa

Geolocalização/Endereço/Registro Gravado:

- Rua Fada Santoro, 21 - Parque dos Artistas, Magé (-22.611194, -43.145246)

Fotos da atividade:

- [FOTOS DAS ATIVIDADES](#)

Informações Preliminares

Desde 2024 a Ouvidoria da Defensoria Pública do Rio de Janeiro realiza atividades recorrentes nos territórios a partir do Ouvidoria na Estrada que visa fazer escutas in loco das questões que atingem as pessoas usuárias dos serviços prestados pela Defensoria Pública do Estado do Rio de Janeiro. O Ouvidoria na Estrada é um projeto que visa promover escutas e atendimentos através da articulação entre a Ouvidoria e os movimentos sociais dos locais visitados.



ESCUA DO TERRITÓRIO PELA OUVIDORIA DA DEFENSORIA PÚBLICA DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO

Data: **08 de abril de 2025**

Horário: **As 14h.**

Local: **Rua Dóris**

**Monteiro, 21, Parque dos
Artistas.**



Venha e participe!

**Vamos dialogar sobre o direito
coletivo do território (educação,
ambiente, saneamento,
transporte público, etc.).**

Na região de Magé já estivemos anteriormente em Santo Aleixo para escuta de demandas sobre saneamento como consta o [relatório](#), na escuta sobre o desastre ocorrido no [Rio Suruí](#), na audiência Pública sobre a implementação das cotas raciais no concurso do magistério e agora retornamos a pedido do parceiro Valdomiro Filho para uma escuta com moradores e agricultores rurais dos territórios Cachoeira Grande, Vala Preta e Parque dos Artistas/Magé/Rio de Janeiro. Em 2025, as visitas representam a continuidade das agendas realizadas por esta Ouvidoria nos anos 2024 para entender as maiores demandas e violações vividas pelos territórios.

Essa atuação em conjunto já gerou resultados importantes na melhoria dos serviços nos territórios citados e por isso os parceiros vem nos acionando a fim de auxiliar no diálogo com a Defensoria Pública e com os demais parceiros do sistema de justiça e poder público local com atividades focadas na garantia de direitos da população vulnerável do Rio de Janeiro, destacando-se o projeto Defensoria Pública em Ação nos



territórios que leva a Defensoria Pública até os territórios com atendimentos de família, documentação, entre outros.

Graças a visitas da Ouvidoria na Estrada chegamos até o bairro Parque dos Artistas por meio do parceiro Valdomiro Filho formado pelo Curso Ação Justiça nos Territórios no ano de 2024. O Parceiro Valdomiro é uma das mais de mil lideranças formadas pela Ouvidoria. Realizado em parceria com a Fundação Escola Superior da Defensoria Pública do Estado do Rio de Janeiro (Fesudeperj) e o Centro de Estudos Jurídicos (CEJUR), o curso integra o processo de formação em direitos promovido pela Defensoria Pública do Estado do Rio de Janeiro.

Na visita realizada no dia 08 de abril 2025, foi possível notar o avanço de muitas das demandas encaminhadas por esta Ouvidoria aos Núcleos de Tutela Coletiva a partir das demandas recebidas pelo nosso canal de comunicação com os parceiros e que foram encaminhadas para a Defensora em atuação no 6º Núcleo Regional de Tutela Coletiva, hoje comandado pela defensora Mariana Lins.



Resumo da Oitiva

A equipe da Ouvidoria foi recebida pelo Valdomiro, secretário do Instituto de Pesquisa e Educação Regenera e pelos companheiros José Batista de Oliveira, Gerlaine de Sousa Costa, Geovana Francisco Alves e Solange Aparecida A. Pereira. Posteriormente chegaram mais moradores



na reunião como o senhor Antonio José Torres Santos, senhor Valdemiro de Oliveira, senhor Rodrigo Santos , a senhora Rosangela Pereira de Sousa Pires, a senhora Sueli Pereira da Silva e o senhor Antonio Pereira da Silva e a senhora Ester Pereira de Sousa Pessoa.

O parceiro Valdomiro Filho iniciou o diálogo apresentando a organização e falando sobre o trabalho que realiza com gado no movimento de sustentabilidade e nos disse da importância de ter um encontro com a Ouvidoria ali. Nos disse que esperava ter mais pessoas presentes e que fez o convite para que outros produtores rurais também se manifestassem na reunião. Nos apresentou por alta as demandas de cada presente e pediu que cada um se apresentasse e falasse sobre suas questões.

- **Lixo e saneamento básico**

Iniciamos a escuta com o senhor José Batista que pediu o auxílio da Ouvidoria para conseguir resolver um problema de ter uma lixeira em frente a sua casa que vem provocando doenças de pele por conta das picadas de mosquitos e a proliferação de roedores e outros bichos. Nos disse que já solicitou auxílio na prefeitura e que foi ignorado.

- **Apoio da Defensoria para demandas junto ao poder público e registros de organizações.**

O Senhor Rodrigo perguntou como nós poderíamos auxiliar enquanto Defensoria Pública para fazer escoar os produtos produzidos pelos pequenos agricultores de Magé, pois eles estão enfrentando problemas de conseguir aporte financeiro para chegar até as escolas municipais com oferta de comida de qualidade e sem agrotóxicos. Nos informou que os produtos já saem para a venda limpos (feijão debulhados



e aipim descascados) e que isso gera renda e emprego para moradoras de dentro do Município.

Seguimos na escuta do senhor Daniel que nos disse que antigamente o agricultor tinha apoio para conseguir executar seu trabalho. Apoio do Estado e que hoje os pequenos agricultores do Município estão encontrando dificuldade para acessar os programas do governo por falta de infraestrutura de proteção e cuidado com o pequeno agricultor rural. E que é preocupante que a prefeitura de Magé ignore a OIT 169, pois o Brasil sendo signatário da Convenção nº 169 da OIT sobre Povos Indígenas e Tribais têm por obrigação auxiliar o pequeno agricultor. Nos disse que foram entregues maquinários para uso dos pequenos agricultores, mas que nunca viram os maquinários recebidos e que constam em diário oficial.

- **Educação e apoio psicossocial**

A seguir ouvimos o relato da Senhora Fátima, que nos disse que têm três filhos com deficiência e que somente dois são laudados e um ainda está sendo avaliado para entender qual é o seu diagnóstico. A senhora Fátima nos disse da dificuldade de conseguir mediadores para seus filhos e que essa é uma demanda do município e que o seu caso não é isolado. Nesse momento a professora presente na reunião nos informou que os mediadores são orientados somente para atuar garantindo a integridade física dos estudantes e não na relação de ensino aprendizagem junto ao professor de sala de aula e que muitos nem da integridade física dos estudantes cuidam, pois o interesse pelo telefone celular é maior do que a preocupação com o seu trabalho.

Seguindo na linha dos pedidos relacionados a educação foi informado, que no Parque dos Artistas, Cachoeira e Vala Preta não tem escola de ensino fundamental 2 e somente tem uma creche para atender a demanda de todos os três bairros, o que impede que mulheres consiga



trabalhar e que as crianças na faixa etária de creche tenha o direito assegurado de estarem na creche.

- **Transporte Público**

Os moradores relataram que não há transporte público de forma regular e que duas linhas de ônibus fazem o serviço durante o dia e que os horários são tão distantes um do outro que não se pode contar efetivamente com o serviço de transporte público e que para conseguirem sair é necessário caronas, bicicletas e afins. Nos informaram que as empresas que deveriam oferecer o serviço de forma regular são as empresas Andorinhas e a empresa Conceição.

- **Solicitação de apoio para demandas individuais**

Romeu que é morador do Assentamento Rural do INCRA e fundador da Associação de Pequenos Produtores Rurais da Vala Preta e Adjacências (APPRVPA) pediu nossa orientação sobre o caso da sua filha que é deficiente (não explicou qual deficiência) e que não consegue se aposentar. Nos disse que está com um advogado amigo da família e que não está conseguindo falar com ele sobre essa demora e que gostaria de saber como consegue o apoio da Defensoria para essa questão.

Estava informando que como têm advogados constituído no processo a Defensoria não conseguiria ajudar, mas que ele poderia tentar falar de novo com o Advogado e se não conseguisse e quisesse ser assistido pela defensoria o advogado precisaria sair do processo.

- **Interrupção da reunião por membro da OAB Magé**



Enquanto ouvia o senhor Romeu, uma senhora adentrou o espaço gritando sobre ser da OAB e que veio conferir se estava tendo prática de captação de clientes. Exigiu ver minha identificação e ao verificar o crachá da Defensoria tirou fotos com argumento de que estaria enviando a foto para o seu chefe. Se apresentou posteriormente como vice-presidente da OAB Magé. A senhora Derly Nunes Vieira Velasco seguia coagindo as pessoas presentes e exigia ver documentos de outro participante do encontro, o senhor Sérgio Ricardo de Souza que apresentou sua carteira funcional.

Após o senhor Daniel e o senhor Sérgio questionarem os motivos da presença da senhora Derly Nunes Vieira Velasco na reunião e o porquê ela estava agindo de forma agressiva em um encontro puxado pela sociedade civil, a mesma informou que estava fazendo o trabalho dela. Foi convidada por mim e pelos moradores para permanecer na reunião participando da oitiva e a mesma declinou.

Nesse momento foi questionada de novo pelos moradores do motivo daquele comportamento por ser aquela uma reunião legítima organizada pela sociedade civil em um espaço privado que é a sede da organização sediadora e a senhora nos disse mais uma vez que estava fazendo o seu trabalho de verificar a legalidade daquele encontro.

Foi quando me dirigi a ela perguntando se ela não viu o carro adesivado da Defensoria e a minha documentação. Nessa hora a senhora Derly Nunes Vieira Velasco virou para mim de forma brusca e disse a seguinte frase: já experienciou carro da empresa ENEL com vagabundos dentro. Eu perguntei se a mesma estava me chamando de vagabunda e nesse momento os presentes revoltados começaram a alterar a voz. Foi quando eu disse que iríamos seguir na escuta e que a mesma estava



convidada para somar ou poderia se retirar do espaço. A senhora Derly Nunes Vieira Velasco se retirou do espaço e seguimos com a oitiva.

- **Segue a continuação da Oitiva do senhor Romeu:**

O senhor Romeu pediu desculpa pelo ocorrido e disse a frase: “Bem a Magé. Aqui os coronéis seguem ativos e atuantes. Para senhora ver o que passamos quando pedimos que nossos direitos sejam respeitados. E aqui estamos pedindo somente informação. Imagine quando reivindicamos outros direitos”.

Nesse momento houve silêncio e muitas trocas de olhares entre os presentes.

O senhor Romeu seguiu pedindo orientação sobre outro caso de documentação relacionada ao INSS. Informei que o caso dele é com a DPU e que poderia posteriormente fazer a ponte entre ele e o Ouvidor Gleidson Renato que o atual Ouvidor da DPU.

Seguimos na escuta com os moradores relatando que os rios não são limpos o que provoca enchentes, pois com as fortes chuvas há o encontro dos rios e que em todos faltam assoreamento. Disseram que estão fazendo assoreamento do canal que corta o Parque dos artistas e desemboca na cachoeira de Inhomirim.



Imagem do córrego citado pelos moradores.



A senhora Evana Siqueira da Associação de moradores do Parque dos artistas nos disse que o tratamento que é dado para os pequenos agricultores de Magé não pode ser visto como algo normal, mas essas pessoas movimentam a economia local e que o receio dos impactos provocados pela vendas dos loteamentos rurais é por saber que os agricultores rurais são fundamentais para a preservação do ecossistema local.

Narrou que os grandes latifundiários não querem que os pequenos agricultores tenham autonomia, pois os lotes que eles tem são fruto de especulação imobiliária para construção de loteamento de casas. Citou que os bairros não têm infraestrutura de saneamento básico e isso vem se agravando com esse processo de construção de moradias em áreas de assentamentos rurais.

Narrou que há muitos crimes ambientais e que teríamos que retornar para uma escuta centrada nessa questão específica.

A senhora Evana também nos relatou que as estradas dificultam o acesso dos moradores que buscam serviços de saúde fora dos bairros e que o tratamento dado pela empresa Águas do Rio para os moradores no que tange tratamento de esgoto é criminoso, pois não fazem o tratamento, mas cobram pelo serviço.

- **Saúde**

Encerramos com relatos de moradores dizendo que as empresas Convem Mineração Ltda, Magé Mineração Ltda e a Braskem não fazem compensação financeira para os residentes de Magé que residem no perímetro das empresas e há no Município muitos casos de bronquite, bronquiolite e demais doenças respiratórias em crianças e idosos.



Foi informado neste momento que há muitos casos de violência contra mulheres e da dificuldade das vítimas terem assistência à saúde por conta dos bairros serem localizados em área rural.

Encaminhamentos

- Levar até o territórios palestras sobre violência contra mulher e violência de gênero;
- Solicitar a criação de uma estrutura de creche para a comunidade, o que ajuda no cuidado das crianças pequenas e na segurança alimentar, já que garantiria um aumento no valor e quantidade de alimentos recebidos pela escola do território, algo muito importante visto que é da cultura indígena que os irmãos mais novos acompanhem os mais velhos nas atividades escolares;
- Aproximar a Defensoria de Magé da área rurais;
- Levar a Defensora da Tutela Coletiva na próxima escuta;
- Fazer uma nota de repúdio pelo comportamento da senhora Derly Nunes Vieira Velasco

Relatório externa em Santo Aleixo falta d'água

Rio de Janeiro, 10 de março de 2025

Elaborado por Lidiane Helena Almeida Anunciação e Fabiana da Silva

Presentes

Fabiana da Silva - Ouvidoria DPERJ

Lidiane Helena - Ouvidoria DPERJ

Thiago - morador

Monique Teixeira - morador

Itamar Teixeira - morador



Eliana Rodrigues - morador
Anderson - morador
Ana Paula Carneiro - morador
Cassio - Liderança

Geolocalização/Endereço/Registro Gravado:

R. Duque de Caxias, 65 - Santo Aleixo, Magé - RJ, 25911-231

Resumo da Oitiva

No dia 10 de março de 2025 a equipe da Ouvidoria Geral, composta pela ouvidora Fabiana da Silva e a assistente social e servidora Lidiane Helena, estiveram em Santo Aleixo para realizar uma escuta com moradores do território acerca da crise hídrica que assola a cidade Magé. Primeiramente os moradores nos deram algumas devolutivas no que tange às tentativas de atendimentos na tutela coletiva da região.

Os moradores nos trouxeram uma preocupação muito forte em relação à seca que se aproxima. A partir de junho inicia-se uma grande seca na região que se estende por meses. Portanto, o intuito da reunião é prevenir a crise hídrica que se anuncia.

A população já vem tentando alguns atendimentos com a defensora Mariana há alguns meses e não obtém retorno. Em novembro de 2024 a Ouvidoria esteve em Santo Aleixo e nos foi relatado tentativa de resolução do problema junto a defensoria algumas vezes, em abril, julho, agosto e setembro. [Relatório da escuta realizada em novembro em Santo Aleixo.](#) Novamente foi relatado que não houve atendimento após todo esse período.

Após esse momento foi tentado diálogo novamente com a defensora que informou que durante o período eleitoral municipal não poderia realizar ações processuais. Mas os moradores se queixam que tentaram saídas com a tutela coletiva antes desse período, como já explicitado nos



referidos momentos, e sobretudo, após esse período. A defensora não voltou a conversar com a população.

Primeiramente fizemos um apanhado das demandas que foram apresentadas na última reunião e tivemos o retorno de que todas elas se mantêm.

- Alguns dos problemas que já haviam sido identificados e que se mantêm;
- Reclamações sobre a instalação dos hidrômetros sem aviso prévio à comunidade;
- Falta de ordem de serviço oficial da prefeitura para a execução do projeto;
- Danos à infraestrutura das casas e ruas causados pela instalação;
- Cobrança de taxas mesmo para moradores que utilizam captação própria, como poços artesianos, levantando questionamentos sobre a justiça dessas cobranças;
- A comunidade destacou que a captação local é feita sem tratamento adequado, mas mantida pelos próprios moradores com manutenção comunitária;
- Preocupações com a quantidade de água fornecida e a degradação ambiental, especialmente o estado dos rios locais, que estão se transformando em valas de esgoto;
- Necessidade de melhorias na captação e tratamento da água, bem como medidas para preservar os recursos naturais da região;
- A concessionária cobra pelo fornecimento e tratamento de esgoto, mas não apresentou soluções claras para o tratamento adequado da água;
- Moradores relataram dificuldades com cobranças indevidas e inconsistências nas contas, incluindo casos de inclusão de nomes no SPC por débitos contestados;



- Reuniões entre autoridades, empresas e comunidade não têm resultado em registros ou atas acessíveis, gerando desconfiança e sentimento de exclusão entre os moradores;
- Alguns moradores tiveram acesso a informações, mas de maneira limitada, sem possibilidade de participação ativa nas decisões;
- A postura da Defensoria Pública foi questionada por não atuar de forma mais incisiva na defesa dos interesses da comunidade;
- Foi levantada a preocupação com as mudanças climáticas e seu impacto no abastecimento de água a longo prazo;
- Necessidade de planejamento preventivo e estratégias sustentáveis para garantir a segurança hídrica da região.

Nos últimos anos, Magé tem enfrentado graves problemas no abastecimento de água, afetando diversos bairros, inclusive o centro da cidade. De acordo com os moradores, em dezembro de 2024, moradores ficaram até 15 dias sem água, enquanto em outubro do mesmo ano houve um período de escassez de aproximadamente 20 dias.

A situação tem gerado insatisfação e desgaste entre os cidadãos, levando muitos a questionarem a falta de gestão adequada dos recursos hídricos. Em alguns casos, moradores manifestaram preferência pela instalação de hidrômetros, mesmo sem condições financeiras para isso, como forma de garantir algum fornecimento de água em vez de enfrentar períodos prolongados de seca.

Muitas das residências que ficam meses sem água não possuem hidrômetro, ou seja, não realizam o pagamento de água e se veem sem saída pois não sabem de quem cobrar já que a Águas do Rio é uma empresa privada. Todavia, é sabido que acesso a água potável é água é um direito humano fundamental e, portanto, os poderes públicos em articulação tem o dever de prover esse direito.

Encaminhamentos e propostas



- A Ouvidoria ficará responsável pela escrita do relatório acerca do que foi dito na reunião e encaminhar ao núcleo de tutela coletiva;
- Solicitação de uma reunião formal com representantes da prefeitura e da concessionária para esclarecimento das cobranças e instalação de hidrômetros;
- Exigir transparência e registro oficial de todas as decisões e reuniões futuras;
- Pressionar a concessionária para apresentar um plano de tratamento da água adequado;
- Organização de um grupo comunitário para monitorar e fiscalizar a qualidade da água e a infraestrutura da região;
- Acionar órgãos de defesa do consumidor para contestação de cobranças indevidas e inclusão de nomes no SPC;
- Elaboração de um abaixo-assinado para exigir melhores condições de abastecimento e preservação dos recursos naturais;
- Melhoria na comunicação entre a administração e a população sobre a distribuição de água;
- Criação de um canal de ouvidoria ativo e eficaz para recepção de reclamações e sugestões da população;
- Atuação junto ao Ministério Público para reforçar a cobrança de soluções e acompanhar os desdobramentos da ação coletiva;
- Encaminhamento de possíveis irregularidades para a Corregedoria em caso de omissão dolosa de autoridades envolvidas;
- Mobilização da sociedade civil e acompanhamento ativo para garantir que os responsáveis sejam pressionados a cumprir suas obrigações.



ESCUta MULHERES VÍTIMAS DE VIOLÊNCIA DOMÉSTICA/ JAPERI

Ouvidoria Geral da Defensoria Pública do Estado do Rio de Janeiro.

Data de Elaboração: 18 de dezembro de 2024 e 03 de abril de 2025

Elaborado por: Fabiana da Silva - Ouvidora Geral

Presentes na primeira escuta

Fabiana da Silva

Psicóloga Paula Bitar

Rosana Louzada Silva

Leticia Ferreira Pinto

Ana Luiza Cardoso Pinto

Mulher 01

Mulher 02

Mulher 03

Geolocalização/Endereço/Registro Gravado:

Japeri

Resumo da Oitiva

Este relatório visa analisar e descrever as dificuldades e violações de direitos que mulheres em situação de violência doméstica, com medidas protetivas em vigor, enfrentam ao buscar o apoio e os serviços da Defensoria Pública do Estado do Rio de Janeiro. É um estudo sobre a experiência real de mulheres que, mesmo protegidas por lei, continuam a encontrar obstáculos no acesso à justiça e à proteção estatal.

Tem por objetivo identificar as causas e os impactos dessas dificuldades e violações, com o intuito de contribuir para a melhoria dos serviços da Defensoria Pública e para uma proteção mais efetiva das mulheres em situação de violência. A Defensoria Pública é um órgão essencial para garantir o acesso à justiça, especialmente para aqueles que



não têm condições de arcar com os custos de um advogado particular. Para mulheres em situação de violência, a Defensoria é muitas vezes a única esperança de obter proteção e recursos legais.

A oitiva foi conduzida com base nos princípios de ética, respeito aos direitos humanos e à garantia do sigilo das informações das entrevistadas, em conformidade com as normas que regulam a coleta e tratamento de dados em pesquisas envolvendo pessoas. Adotamos a metodologia de entrevistas semi-estruturadas com mulheres em medidas protetivas que buscaram o apoio da Defensoria Pública por meio de sua Ouvidoria.

Realizamos pesquisa de literatura aprofundada sobre a Lei Maria da Penha, as medidas protetivas e os desafios enfrentados pelas mulheres em situação de violência a fim de termos uma análise qualitativa das informações coletadas para identificar os padrões, os temas recorrentes e as dificuldades enfrentadas pelas mulheres.

Desafios na Busca por Apoio:

A experiência das mulheres em medidas protetivas ao buscar apoio na Defensoria Pública de Japeri revela que, apesar do objetivo da instituição em garantir a proteção, as dificuldades e as violações de direitos ainda são comuns, dificultando a efetividade da Lei Maria da Penha.

As narrativas foram concentradas na dificuldade encontrada por essas mulheres em ter uma escuta protegida na Defensoria, pois acabam encontrando seus agressores sendo atendidos no mesmo dia e horário. Narram também que o espaço não garante a proteção das mulheres, pois elas ficam desprotegidas do lado de fora quando o órgão está cheio. Se a Defensoria estiver com muitos atendimentos, elas são obrigadas a ficar do lado de fora, o que gera insegurança e medo, pois algumas estão com medidas protetivas e também abrigadas.

Necessidade de Investigação e Melhoria:



Este relatório tem por objetivo identificar as causas e os impactos dessas dificuldades e violações, com o intuito de contribuir para a melhoria dos serviços da Defensoria Pública e para uma proteção mais efetiva das mulheres em situação de violência.

Sendo assim, estivemos na Defensoria para conhecer o espaço e ver como se dá essa dinâmica narrada pelas mulheres e gestoras dos equipamentos que estiveram no encontro. Fomos recebidos pela Dra. MARINA LOWENKRON que nos acompanhou na visita às instalações da Defensoria Pública em Japeri. Nesse momento foi possível perceber o espaço cedido para uso da Defensoria Pública no Fórum de Japeri e ter uma compreensão dos problemas de estrutura da Defensoria.

Observamos que todos os fatos narrados pelas mulheres eram reais e identificamos outros como: a) Defensores dividindo a mesma sala, b) inexistência de uma copa para uso dos servidores, c) equipe com mesas agarradas umas nas outras o que impossibilita uma escuta protegida, d) não há banheiro para uso dentro da sala o que gera uma locomoção para fora do espaço, pois o banheiro é do outro lado do prédio e se estiver chovendo tanto as pessoas usuárias quanto os servidores têm que sair do órgão e dar a volta no prédio para fazer uso do banheiro, e) sala de espera pequena. Quanto a esta, foi possível verificar que, se a sala estiver cheia, o local de espera realmente é do lado de fora da sala em um espaço que não tem proteção do sol ou da chuva.

Imagens feitas do local:





Recepção/sala de espera para as pessoas usuárias

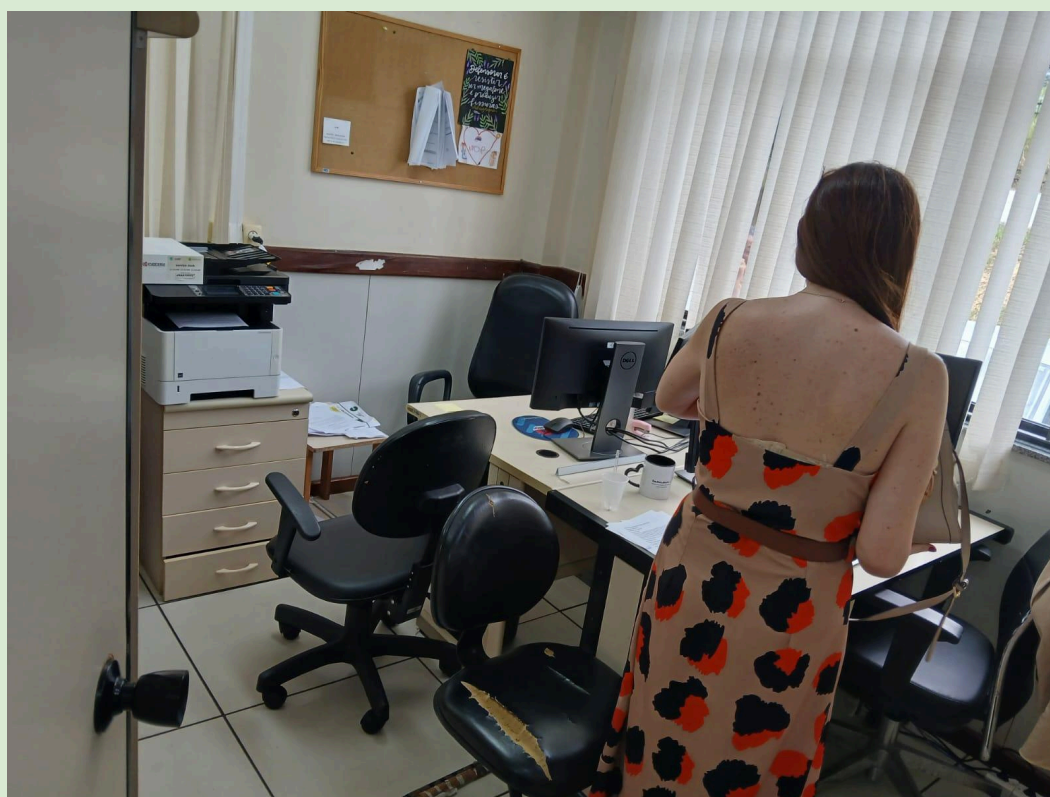


Sala de atendimento do órgão. As duas equipes dividem esse espaço.





Copa do órgão.



Gabinete das Defensoras MARINA LOWENKRON DE MARTINO TOSTES e RITA DE CASSIA GOMES SANTOS



Recomendações:

Elaboração de sugestões para melhorar os serviços da Defensoria Pública e para garantir uma proteção mais efetiva das mulheres em situação de violência.

Objetivos:

- Descrever as dificuldades e violações de direitos enfrentadas pelas mulheres em medidas protetivas ao buscar apoio na Defensoria Pública;
- Identificar as causas e os impactos dessas dificuldades;
- Propor medidas para melhorar os serviços da Defensoria Pública e para garantir uma proteção mais efetiva das mulheres em situação de violência;
- Contribuir para a conscientização sobre a importância da Lei Maria da Penha e para a promoção de políticas públicas que combatam a violência doméstica.

Conclusão:

Espera-se que este relatório sirva como um importante instrumento para a Defensoria Pública do Estado do Rio de Janeiro e para a sociedade em geral, contribuindo para a construção de uma justiça mais eficaz e para a proteção integral das mulheres em situação de violência.

Encaminhamentos:

Deste modo, com fundamento no art. 20-C, incisos I e V da Lei Complementar Estadual 169/2016, a Ouvidoria-Geral faz as seguintes sugestões:



- Vistoria nas instalações da Defensoria Pública em Japeri, a fim de pensar a necessidade de ampliação do espaço ou mudança da Defensoria do prédio em que hoje ela se localiza;
 - A instalação de um banheiro para uso dos servidores dentro da área destinada à Defensoria Pública ou a realização de gestão com o responsável pelo prédio para que os Defensores, servidores e estagiários possam ter acesso ao banheiro de uso no fórum sem que seja preciso sair do prédio e fazer uso do banheiro distante da sala de atendimento;
 - A instalação de um banheiro para uso das pessoas usuárias que buscam atendimento na Defensoria Pública dentro do espaço de uso da Defensoria;
 - A criação de gabinetes individuais para as defensoras em atuação na Comarca de Japeri - Por mais que exista um acordo entre as defensoras para evitar que o atendimento da vítima e do agressor ocorra no mesmo dia e horário, há uma quebra de proteção à escuta da vítima, pois uma sala compartilhada não garante a proteção dos atendimentos realizados;
 - A construção de uma copa que garanta a dignidade e segurança para os servidores que precisam ter um espaço digno para se alimentar;
 - Um bebedouro de fácil acesso para uso das pessoas usuárias dentro do órgão;
 - A criação de uma sala separada para que mulheres vítimas de violência fiquem aguardando o atendimento de forma protegida.
-



REUNIÃO EXTERNA COMARCA DE MAGÉ

Ouvidoria Geral da Defensoria Pública do Estado do Rio de Janeiro.

Data de Elaboração: 12 de junho de 2025

Elaborado por:

Fabiana da Silva - Ouvidora Geral

Lidiane Helena da Anunciação - Assistente social/ servidora da Ouvidoria

REUNIÃO EXTERNA COMARCA DE MAGÉ

1

Sumário:

	2
Presentes	3
Informações Preliminares	3
Resumo da reunião	3
Encaminhamentos	3

Presentes

Fabiana da Silva - Ouvidora Geral

Lidiane Helena - Servidora da Ouvidoria Geral

Aline Videira - Defensora Pública da Vara Cível

Luis Henrique Zouein - Defensor Público da Vara Criminal

Marcia Regina - Defensora Pública da JEC, JECRIM E JVD

Carolina Cabral - DP da Infância, Juventude e do Idoso

Annie Levorato - Defensora Pública do NPA Magé

Geolocalização/Endereço/Registro Gravado: Rua Dr. Domingos Belize,
229 - Vila Esperança, Magé

Resumo da reunião



A Ouvidoria Externa da Defensoria Pública do Rio de Janeiro esteve na comarca de Magé para dialogar com os defensores e entender como pode auxiliar na melhoria dos serviços. O projeto "Ouvidoria na Estrada" visa aproximar a ouvidoria das comarcas e defensorias fora da região metropolitana e em municípios com pouca atuação da ouvidoria. A ouvidoria identificou que muitas reclamações são decorrentes de desencontro de informações e má comunicação entre servidores, estagiários e defensores.

A visita da ouvidoria a Magé, parte do projeto "Ouvidoria na Estrada", teve como objetivo principal ouvir os defensores da comarca e identificar maneiras de aprimorar o atendimento prestado. A iniciativa busca fortalecer o diálogo entre a ouvidoria e as defensorias locais, especialmente aquelas em regiões com menos contato com a ouvidoria.

Durante a reunião, a defensora pública Annie Levorato, responsável pelo Núcleo de Primeiro Atendimento, apresentou a importância da ouvidoria para a melhoria do serviço. A ouvidoria, por sua vez, compartilhou dados de um relatório que indicava que muitas reclamações recebidas estavam relacionadas a falhas na comunicação e informações desconstruídas entre os diversos agentes da Defensoria.

Annie nos disse que ela e sua equipe conseguem lidar bem com as demandas dos usuários e as dinâmicas dos atendimentos. Não costuma receber reclamações da Ouvidoria pois o fluxo de atendimento é intenso e ela consegue escoar o atendimento no trato cotidiano do órgão, mas que encontra dificuldades de encontrar estagiários para o órgão já que no município de Magé não há universidades e o que se encontra é EAD.

O Defensor Luis Henrique Zouein - Vara Criminal, nos disse que o fluxo de atendimento é intenso, mas sua equipe é comprometida e que a juíza que atua na criminal é muito proativa e isso possibilita uma atuação mais célere no que tange às audiências que acontecem de segunda a quinta-feira.

A Defensora Márcia Regina que é Defensora Pública da JEC, JECRIM E JVD (tabelamento) e titular da Comarca de Guapimirim nos dias que o órgão é intenso, mas que ela já conseguiu ao longo do tempo colocar ele organizado e isso possibilita uma dinâmica de atendimento mais “ágil” e nos disse que não se importa de receber demandas da Ouvidoria, pois entende que as pessoas usuárias devem e têm direito de buscar melhoria do serviço que recebe.

A Defensora Carolina Cabral - DP da Infância, Juventude e do Idoso nos disse que é a primeira vez que eles recebem a Ouvidoria com essa perspectiva de melhoria do serviço que é prestado e com esse diálogo de qualificar o trabalho que é prestado por meio de aproximar a Ouvidoria das Comarcas e que esse movimento é importante, pois isso garante o estreitamento da relação e do entendimento que a Ouvidoria é um órgão de auxílio na qualificação dos serviços.

A Defensora Aline Videira - Defensora Pública da Vara Cível nos disse que seu órgão tem um dos ritmos mais intenso, mais de 23 mil processos no acervo do cartório, o que é muito pesado e que as maiores demandas é referente a saúde e que o Município é extremamente precário e isso se reflete nas demandas que chegam na Defensoria.

Magé é frequentemente citado como um dos municípios com maiores desafios em termos de acesso a direitos no estado do Rio de Janeiro, especialmente no que diz respeito à qualidade de vida e às oportunidades de trabalho. A precarização se manifesta em diversas áreas, como saúde, assistência social e geração de emprego, afetando diretamente a população local.

Nas oitivas realizadas pela Ouvidoria em Santo Aleixo, Parque dos Artistas, Vala Preta e Praia de Mauá o que mais ouvimos foi que Magé apresenta um dos piores índices de qualidade de vida na região



metropolitana do Rio de Janeiro, com dificuldades no acesso a serviços básicos e oportunidades econômicas.

No campo da Assistência Social recebemos relatos de falta de pagamento por serviços essenciais, como tratamento homecare, impactando diretamente a população vulnerável, como crianças que precisam de cuidados específicos e isso também se manifesta na saúde, pois a falta de pagamento por serviços contratados, como o homecare, evidencia a fragilidade do sistema de saúde e a dificuldade em garantir o acesso a tratamentos adequados.

As lideranças foram unânimes em dizer que a falta de oportunidades de trabalho é um problema recorrente em Magé, o que acarreta dificuldades financeiras e sociais para a população e que a existência de instituições ilegais, como as casas terapêuticas que foram interditadas, expõe a vulnerabilidade de pessoas em situação de dependência química e a necessidade de um acompanhamento mais efetivo.

Em resumo, a situação de Magé em relação ao acesso a direitos é preocupante, com impactos significativos na vida da população local. A prefeitura e o estado precisam atuar em conjunto para garantir que os cidadãos tenham acesso aos serviços básicos e oportunidades de desenvolvimento e somos chamados para buscar distensionar a relação junto ao 6º núcleo de tutela coletiva e auxiliar uma maior aproximação com os defensores públicos da Comarca de Magé. Principalmente junto a Vara Civil, pois os casos de saúde e assistência social estão extremamente morosos.

Encaminhamentos

- Maior divulgação dos canais da Ouvidoria com fixação de cartazes nas recepções da Comarca;



- Organizar as reclamações em bloco se identificarmos reclamações civis e enviar para a Ouvidoria do Tribunal de Justiça no fluxo criado entre a Ouvidoria da Defensoria e a Ouvidoria do TJ;
- Preenchimento de todo processo do atendimento no Verde para fortalecer a transparência da informação.

Relatório das oitivas realizadas no território de São Gonçalo com a parceira Graciane de Souza/Coletivo Ela e as parceiras do Espaço Gaia.

Data de Elaboração:

Elaborado por: Fabiana da Silva e Náthaly D'Almada

Sumário

Geolocalização/Endereço/Registro Gravado:	1
Resumo da Oitiva	1
Encaminhamentos e propostas:	4

Geolocalização/Endereço/Registro Gravado:

Coletivo Ela - R. Maria Rita, 1798 - Porto Novo - São Gonçalo - RJ

Espaço Gaia - Complexo do Salgueiro - São Gonçalo

Resumo da Oitiva

O presente relatório tem por intuito descrever como se deu as visitas realizadas nos espaços das organizações parceiras da Ouvidoria nos



territórios **Porto Novo e Complexo do Salgueira em São Gonçalo** no dia 14 de maio.

Para facilitar a leitura vamos dividir o relatório em duas partes a fim de ajudar na organização das ideias e tecer um fio condutor sobre as principais problemáticas dos dois territórios aqui citados.

Iremos iniciar falando sobre a roda de conversa e oitiva que ocorreu no espaço do **Coletivo Ela, localizado na Rua Maria Rita, 1798 - Porto Novo - São Gonçalo** - RJ é um coletivo que atua na defesa da educação, da democratização dos meios de comunicação e do desenvolvimento, abrangendo também os territórios de pombal, jardim catarina e neves.

O encontro ocorreu no novo espaço da organização que passa por reformas e por isso tivemos que adaptar a roda e a oitiva em momentos separados. Iniciamos com uma rodada de apresentação para saber quem eram as pessoas que ali estavam e apresentamos a Defensoria Pública e posteriormente a Ouvidoria da Defensoria e como é o processo da eleição para Ouvidor e como esse cargo é um cargo ocupado por um representante da sociedade civil.

Na roda de conversa os temas tratados circularam em torno das demandas de habitação, tratamos sobre o impacto das obras feitas pela prefeitura do município em 2023 no bairro e que provocaram algumas mudanças, como a elevação do nível da rua que passou a provocar enchentes em ruas que anteriormente não enchiam, e o esgotamento da cota do saneamento.

Foi perguntado também pelos moradores se era normal algumas pessoas cujas casas já tinham sido fechadas pela defesa civil ainda não terem sido chamadas para assinarem o documento do aluguel da *minha casa minha vida*, enquanto outras já foram chamadas.

Foram feitas muitas perguntas sobre o andamento dos processos e para essas indicamos que ligasse para a central de relacionamento por meio do telefone 129 ao mesmo tempo que realizamos oitivas de sete



peças sobre demora no andamento do processo e outras questões relacionadas ao trabalho da Ouvidoria, mas somente uma delas quis fazer o registro de sua reclamação por conta contínuos erros por parte da Defensoria em um processo de inventário que dura 28 anos e cujo protocolo gerado foi o 4.525.0/25.



Roda de conversa com moradores.

Posteriormente realizamos uma roda de conversa com os jovens estudantes da UERJ FFP sobre a Defensoria e suas atribuições dentro do sistema de justiça e como a educação em direitos pode ser uma ferramenta essencial para fortalecer a instituição e proporcionar que mais pessoas tenham acesso aos serviços prestados pela instituição.

Foi falado que seria muito importante ter mais espaço de diálogos como esse em outros bairros e dissemos que estaríamos abertos aos convites recebidos.





Roda de conversa com os jovens estudantes da Faculdade de Educação da FFP/UERJ

Já na visita realizada no **Espaço Gaia - Complexo do Salgueiro - São Gonçalo** tivemos a oportunidade de conhecer um trabalho revolucionário no que diz respeito à educação em direitos. O espaço atua dentro do Lixão de Itaoca, que fica localizado no Complexo do Salgueiro, território de São Gonçalo.

São atendidas pelo projeto mulheres que vivem em vulnerabilidade social e econômica e que residem dentro do Complexo do Salgueiro. As atividades realizadas pela Associação vão desde empoderamento feminino quanto, justiça climática, emancipação financeira e reprodutiva, igualdade racial, segurança alimentar e pesquisa através do observatório "De Olho em



Itaoca". O objetivo da organização é emancipar, empoderar e revelar esses corpos através dos projetos que realiza no Lixão de Itaoca.

Foi possível dialogar com 35 mulheres sobre educação não violenta, rede de apoio e acesso à justiça na perspectiva de raça e gênero e também ouvi-las sobre problemas referente a falta de saneamento básico, violência dentro do território, o impacto de não ter coleta de lixo - que faz com elas queimem o lixo.

Foi nesse momento que elas trouxeram o relato que uma das creches conveniadas do território (das duas) corre o risco de ter o seu berçário fechado porque não há coleta de lixo e os profissionais armazenam as fraldas usadas pelos bebês na creche, o que leva ao momento de vistoria pela prefeitura do município em que detectam isso, diante principalmente do mau cheiro, e iniciam uma ameaça de encerrar o berçário pela falta de condições e cuidado; mas o argumento das mulheres presentes na reunião é que o problema está justamente no fato de não ter coleta de lixo na rua de acesso à creche.

Foi possível observar muitas crianças com quadro de desnutrição e muitas marcas na pele provocadas por doenças de pele, também observamos que as crianças não se desenvolvem de forma correta apresentando tamanhos que não condiz com suas idades. Podemos ver um menino de três anos com tamanho e peso de um bebê de 10/12 meses de idade. Ao questionarmos as coordenadoras da organização, soubemos que esse quadro é algo que elas já observaram e colocaram no relatório feito por elas chamado "De olho em Itaoca".

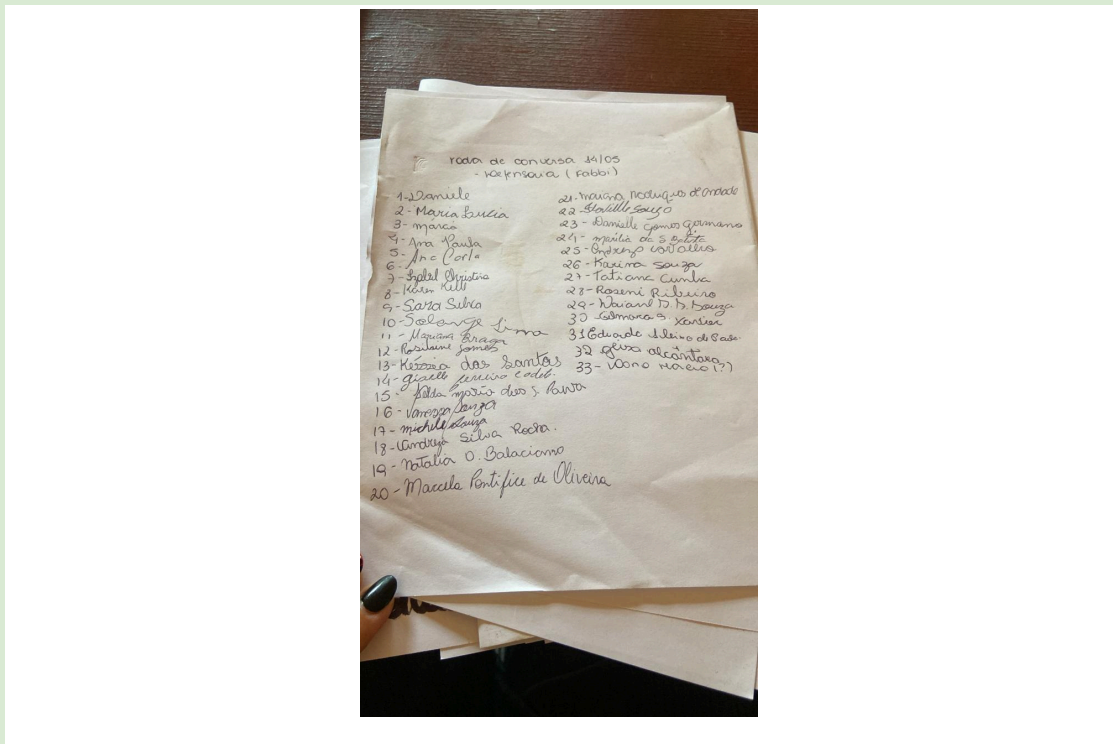
O Observatório de Olho em Itaoca refere-se a um observatório, um projeto de pesquisa e monitoramento do Espaço Gaia no Complexo do Salgueiro, que atua no antigo lixão de Itaoca, em São Gonçalo. O observatório visa monitorar a situação local, gerar dados e propor políticas públicas que atendam às necessidades dos moradores, principalmente mulheres em situação de vulnerabilidade social.



O lixão de Itaoca era o principal ponto de descarte de resíduos de São Gonçalo, mas foi fechado em 2012 devido à Política Nacional de Resíduos Sólidos. No entanto, o local ainda abriga uma comunidade de cerca de 100 pessoas que vivem em condições precárias, sem saneamento básico, transporte ou apoio da prefeitura. O objetivo do O "De Olho em Itaoca" foi buscar monitorar as condições de vida das mulheres e famílias que vivem no Complexo do Salgueiro, identificar as principais dificuldades e propor soluções que visam melhorar suas condições de vida.



Roda de conversa com as mulheres do Complexo do Salgueiro



Encaminhamentos e propostas:

- Verificar com a Defensora Mariana Lins e Silva Conceição se ela pode verificar o andamento das solicitações referente ao processo de saída dos moradores do Gradim / São Gonçalo atingidos pelas chuvas de 2023 e 2024;
- Solicitar que a Defensora Mariana Lins e Silva Conceição veja se é possível solicitar que a coleta de lixo seja feita no Complexo do Salgueiro - São Gonçalo;
- Solicitar que a Defensora Mariana Lins e Silva Conceição veja se é possível solicitar a ampliação das vagas nas creches conveniadas Complexo do Salgueiro - São Gonçalo - Creche Estrelinha azul e a outra é Oficina da Vida mas conhecem como Casa do Pai.



CONSELHO NACIONAL DE OUVIDORIAS

Ao longo desses vinte meses à frente da Ouvidoria da Defensoria do Estado do Rio de Janeiro pude ver a importância do Conselho para o fortalecimento das Ouvidorias. Seja como um lugar de disputa política, seja um lugar de acolhimento diante de problemas que são compartilhados a fim de criarmos um fluxo de trabalho conjunto que possibilita o fortalecimento das Ouvidorias das Defensorias do Brasil.

O Conselho Nacional das Ouvidorias de Defensorias Públicas é composto pelas 19 Ouvidorias de Defensorias Públicas estaduais.

Nos encontros que ocorreram em Pernambuco nos dias 26, 27 e 28 de Março e 28, 29 e 30 de maio no Ceará foi possível elaboramos o estatuto do Conselho, fazer a eleição do mesa diretora e elaborarmos nosso planejamento estratégico para atuarmos com mais diligência nas pautas que são caras para as Ouvidorias em diálogo com a defesa intransigente dos Direitos Humanos. O encontro é dividido em 3 dias intensos de atividades e vale destacar que esse ano iremos receber a quarta reunião ordinária do Conselho de Ouvidorias e estamos preparando um encontro rico e cheio de surpresas para os colegas ouvidores de diferentes Estados.



Ouvidores das Defensorias do Brasil reunidos em Pernambuco



FLUXO OUVIDORIA-GERAL E NÚCLEO DE DIREITOS HUMANOS

Este documento contém:

- Apresentação do Núcleo de defesa de direitos humanos (NUDEDH);
- Apresentação das equipes (interna e externa) com especificação das atividades da Ouvidoria que geram demandas para o NUDEDH;
- Portas de entrada para Ouvidoria Geral;
- Fluxograma do atendimento da Ouvidoria-geral da Defensoria Pública do Estado do Rio de Janeiro em casos de violações no que tange violência institucional, racismo, questões PCDs e Neuro Divergente, pessoa Idosa e população LGBTQIPN+;
- Exemplificação do passo a passo do fluxo em casos de violência no estado.

1. Apresentação do Núcleo de defesa de direitos humanos (NUDEDH)

O Núcleo de Defesa dos Direitos Humanos (NUDEDH) é o órgão da Defensoria Pública do Estado do Rio de Janeiro responsável por atuar no atendimento às pessoas ou grupo de pessoas submetidas a tortura, tratamento desumano e degradantes, vítimas de grave violência institucional, bem como a promoção e a defesa de grupos socialmente vulneráveis, como solicitantes de refúgio, pessoas em situação de rua, pescadores artesanais, catadores de matérias recicláveis, etc. O NUDEDH também atua peticionando junto aos sistemas internacionais de proteção dos direitos humanos.¹⁰

¹⁰ [nudedh - Rio de Janeiro](#)



O órgão também é subdividido em:

- Núcleo de Atendimento à Pessoa com Deficiência (NUPED), que atua na defesa individual e coletiva dos direitos das pessoas com deficiência e busca fomentar e monitorar a política pública destinada a promover a inclusão social desse grupo populacional;¹¹
- Núcleo Contra a Desigualdade Racial (NUCORA), que atua na defesa individual e coletiva dos cidadãos cujos direitos tenham sido violados em razão de sua origem, cor, identidade étnico-racial, nacionalidade ou orientação religiosa;¹²
- Núcleo de Defesa da Diversidade Sexual e Direitos Homoafetivos (NUDIVERSIS), que atua na defesa individual e coletiva dos direitos dos cidadãos LGBT e busca fomentar e monitorar a política pública destinada a promover a igualdade deste grupo populacional;¹³
- Núcleo Especial de Atendimento da Pessoa Idosa (NEAPI), que atua na defesa individual e coletiva dos direitos das pessoas idosas e busca fomentar e monitorar a política pública destinada a promover a inclusão social desse grupo populacional.¹⁴

2. Apresentação das equipes (interna e externa) com especificação das atividades da Ouvidoria que geram demandas para o NUDEDH.

A equipe da Ouvidoria Externa é subdividida em Teleatendimento, Equipe Interna e Equipe Externa:

¹¹ [Nuped - Rio de Janeiro](#)

¹² [Nucora - Rio de Janeiro](#)

¹³ [nudiversis - Rio de Janeiro](#)

¹⁴ [Neapi](#)



- Teleatendimento: Responsável por receber as demandas de pessoas usuárias através do canal do 0800, realizando a escuta ativa, com coleta de informações e identificação de demandas para apuração da equipe interna.
- Equipe Interna: Responsável por realizar a apuração das demandas recebidas pela Ouvidoria a partir de todas as portas de entrada expostas anteriormente. São as pessoas que realizam o parecer de cada reclamação, elogio e sugestão que chega até a Ouvidoria de forma individual, também sendo responsáveis pelo atendimento presencial do órgão.
- Equipe Externa: Responsável pela realização de atividades externas de escuta, em territórios de favelas, quilombos, aldeias, periféricos e demais ambientes onde as pessoas assistidas solicitem. A equipe também é responsável pela produção de relatórios a partir de oitivas, produção de formulários de pesquisa de informação, realização de atividades de educação em direitos e atendimento de demandas sensíveis e urgências.

Durante a escuta, realizada por meio das atividades externas, atendimento telefônico ou atendimento presencial, é papel dos servidores e colaboradores da Ouvidoria da Defensoria Pública do Rio de Janeiro é explicar o papel da Ouvidoria no processo de orientação extrajudicial, acolhimento psicossocial e ponte diante dos atravessamentos que envolvem a chegada de demandas aos núcleos competentes da Defensoria Pública do Estado do Rio de Janeiro.

Todos os canais de acesso da Ouvidoria são portas de entrada para receber demandas, todavia grande parte de denúncias e violações de direitos que ainda **NÃO** possuem atuação da defensoria chegam via atividades externas por conta do diálogo que estabelecemos com a



sociedade civil. Esses parceiros nos acionam via telefone funcional e marcamos o atendimento presencialmente no território ou na Ouvidoria.

Cabe salientar que os encaminhamentos são feitos com base no critério de urgências da Ouvidoria. Caso identifiquemos que não necessita de encaminhamento direto, as pessoas são direcionadas aos canais de acesso do NUDEDH e/ou a Central de Relacionamento com Cidadão (CRC).

Atendimento presencial ou teleatendimento realizado pela equipe interna

A partir da escuta realizada com a(s) pessoa(s) usuária(s), que buscamos colher o máximo de informações sobre a violação de direitos vividas, é produzido um registro no sistema interno da Ouvidoria da Defensoria Pública do Rio de Janeiro, onde a demanda será apurada pela equipe interna do órgão a fim de entender os principais ruídos de comunicação entre a(s) pessoa(s) usuária(s) e o órgão que receberia as demandas, assim como identificando se essas demandas são atravessadas por outras violações de direitos que necessitem do atendimento de outros núcleos da DPERJ.

Escutas coletivas e atividades externas

Seguindo a mesma lógica aplicada no atendimento presencial e no teleatendimento, a equipe externa da Ouvidoria-Geral busca colher em suas oitivas o máximo de informações sobre a violação de direitos vivida pela(s) pessoa(s) usuária(s). No caso das atividades externas, a busca costuma ser mais ativa já que, por vezes, a equipe do órgão se dirige ao território onde vivem as pessoas que estão tendo seus direitos violados, seja por iniciativa própria ou a partir de demandas de parceiros e parceiras.

Devido a essa metodologia de escuta em atividades externas, a maioria das demandas colhidas por este método se revela como coletiva, o

que comprova, por vezes, a negligência do estado que se abate sobre alguns territórios.

A partir dessas oitivas, a equipe externa da Ouvidoria-Geral produz relatórios onde expõe, com detalhes, as demandas apresentadas, encaminhamentos feitos pela Ouvidoria aos parceiros, assim como pontos principais de atenção para os defensores e defensoras que receberão posteriormente o documento, encaminhado aos órgãos competentes para atuação na pauta. Importante pontuar também que, em casos coletivos, as demandas costumam ser atravessadas por diversos tipos de violações de direitos, o que pede um olhar mais apurado quanto aos direcionamentos.

Atendimento do Serviço Social (equipe externa)

As profissionais do Serviço Social - assistente social e estagiária - estabelecem um diálogo com outros serviços públicos e instituições parceiras no intuito de viabilizar um atendimento integral para essas pessoas. Durante esses atendimentos e escutas, internas e externas, surgem diversas demandas individuais sobre acesso à saúde, documentação, assistência social, educação e etc. O que pode ser viabilizado de forma extrajudicial é organizado pelas profissionais que decidem qual será o melhor caminho para isso.

Por exemplo, em caso de violência institucional além do encaminhamento interno para o NUDEDH, a profissional também viabiliza o encaminhamento para a rede de serviços públicos e acolhimento psicossocial da RAAVE.

Os profissionais também auxiliam no atendimento interno presencial às quartas feiras. Quando a equipe interna entende que existem outras demandas para além das reclamações e das questões com órgãos da Defensoria, solicitam auxílio do Serviço Social para viabilizar esse atendimento. Sendo uma demanda para o NUDEDH, a assistente social realiza a escuta e encaminha para o órgão, se for demanda externa também realiza o encaminhamento e faz o acompanhamento.



Ademais, caso a assistente social do órgão identifique a necessidade de realização de um relatório social - esse sendo realizado apenas pela profissional - para apurar melhor a demanda, este é realizado e encaminhado aos defensores que atuarão na pauta.

Formulários pesquisas

A confiança adquirida pela Ouvidoria da Defensoria Pública do Rio de Janeiro durante os anos de atuação próximos à sociedade civil possibilitaram ao órgão ocupar espaços dentro de Conselhos, Grupos de Trabalho e Grupos de Estudo relacionados a temáticas relacionadas aos direitos humanos.

Unindo essa valência a relação entre a Ouvidoria e os órgãos que compreende o NUDEDH

Podemos ressaltar como exemplo dessa organização a pauta das pessoas com deficiência, que alcança a Ouvidoria da Defensoria Pública especialmente por meio do GT PCD, criado pelo órgão para debater as principais violações de direitos PCDs com lideranças que atuam em movimentos ligados a pauta, incluindo lideranças territoriais, movimentos sociais, ONGs e pessoas com deficiência.

Por meio desse trabalho, a Ouvidoria produziu relatório com questionamento sobre a educação de pessoas com deficiência no Rio de Janeiro que embasou atuação do Núcleo de Atendimento à Pessoa com Deficiência (NUPED) durante a Campanha Nacional da Associação Nacional dos Defensores Públicos (ANADEP) de 2023 com o tema “Defensoria Pública: Em ação pela inclusão”. Ao longo do mês em que ficou aberto, o canal de envio de denúncias sobre falta de amparo nas escolas às pessoas com deficiência recebeu 121 respostas de familiares de crianças e adolescentes com deficiência.¹⁵

¹⁵ [Relatório de denúncias sobre falta de amparo escolas a pessoas com deficiência](#)



Após a realização da pesquisa, a equipe da Ouvidoria da Defensoria Pública produziu um relatório, onde destrincha os dados da pesquisa, e encaminhou ao NUPED. Esse movimento possibilitou atuações vitoriosas do órgão.

3. PORTA DE ENTRADA DA OUVIDORIA:

- I. Telefone;
- II. E-mail;
- III. Aplicativo de mensagem;
- IV. Carta;
- V. Relato presencial;
- VI. Atividade externa;
- VII. Ofício;
- VIII. Sistema Informatizado da Ouvidoria, disponível no site da DPE/RJ.

4. FLUXOGRAMA :

- i. Escuta qualificada via Serviço Social/Ouvidora
- ii. Orientação sobre o papel da Ouvidoria
- iii. Produção de relatório do atendimento
- iv. Identificação da demanda
- v. Encaminhamento para o órgão responsável pela pauta
- vi. Acompanhamento de demandas/encaminhamento

5. Exemplificação:

Fluxo de Acolhimento e encaminhamento da Ouvidoria-geral da Defensoria Pública do Estado do Rio de Janeiro em casos de “VIOLÊNCIA ESTATAL, GRUPOS ARMADOS LOCAIS E DESAPARECIMENTO FORÇADO”:

PORTA DE ENTRADA DA OUVIDORIA:



- IX. Telefone;
- X. E-mail;
- XI. Aplicativo de mensagem;
- XII. Carta;
- XIII. Relato presencial;
- XIV. Atividade externa;
- XV. Ofício;
- XVI. Sistema Informatizado da Ouvidoria, disponível no site da DPE/RJ.

FLUXOGRAMA:

- vii. **Escuta qualificada via Serviço Social/Ouvidora:** Após a chegada da demanda pelas portas de entrada citadas é agendado um atendimento presencial na defensoria ou no território para fazer a escuta.
- viii. **Orientação sobre o papel da Ouvidoria:** Explicamos para a pessoa acolhida o papel da Ouvidoria que é de orientação extrajudicial e de encaminhamentos internos para a Defensoria e para acolhimento psicossocial da rede.
- ix. **Produção de relatório do atendimento:** Produzimos um relatório a partir da oitiva detalhada sobre a violação de direitos sofridas e com outras informações que sejam relevantes para o caso.
- x. **Identificação da demanda:**
 - a) Violência institucional (violência causada por agente de segurança público);
 - b) violência entre civis armados do território (facções de venda de varejo de drogas) e
 - c) violência por grupos paramilitares (milícias).



- xi. **Encaminhamentos:**
- xii. Em caso de violência institucional: Encaminhamento para Coordenação do Núcleo de Direitos Humanos; para acolhimento psicossocial da rede pública de saúde (SUS) ou Rede de Apoio às Vítimas de Violência de Estado (RAAVE) e para rede socioassistencial.
- xiii. Em caso de violência entre civis armados ou grupos paramilitares: Encaminhamento ao Núcleo de Apoio à Vítima do Ministério Público (NAV/MPRJ). Eles distribuem o caso para ao Centro de Apoio Operacional das Promotorias de Justiça de Investigação Penal (CAO Investigação Penal), que por sua vez é distribuído a promotorias pertinentes. Para acolhimento psicossocial da rede pública de saúde (SUS) ou Rede de Apoio às Vítimas de Violência de Estado (RAAVE) e para rede socioassistencial.
- xiv. **Acompanhamento:** Em alguns casos, se a assistente social entender a necessidade de um acompanhamento mais próximo, o realizamos através de visitas domiciliares e verificação se a demanda foi concluída.

5.1. DIREITO AO LUTO E EXUMAÇÕES.

A Ouvidoria tem sido acionada com bastante frequência para questões relacionadas ao direito ao luto de familiares de vítimas de violência no estado. Esse processo se dá por conta da sua entrada em territórios de favelas e pela parceria estabelecida com a Rede de atenção a pessoas afetadas pela violência de Estado (RAAVE).

Em muitos casos o familiar que solicita nosso auxílio não tem processo aberto junto ao NUDEDH. Mas por se caracterizarem como um público extremamente vulnerável no momento de exumação do corpo



após o tempo estipulado nos recorrem para solicitar a possibilidade gratuidade nesse processo ou em casos de cremação solicitar ação judicial - em casos de morte violenta o corpo só pode ser cremado com autorização da justiça - .

Nesses casos o fluxo se estabelece em diálogo direto com a defensora pública Gislaine Kepe, responsável pela pauta no órgão.

- xv. **Escuta qualificada via Serviço Social/Ouvidora:** Após a chegada da demanda pelas portas de entrada citadas é agendado um atendimento presencial na defensoria ou no território para fazer a escuta.
- xvi. **Orientação sobre o papel da Ouvidoria:** Explicamos para a pessoa acolhida o papel da Ouvidoria que é de orientação extrajudicial e de encaminhamentos para acolhimento psicossocial da rede.
- xvii. **Identificação da demanda:** Se realmente se encaixa nos parâmetros de solicitação de exumação a preço social e se foi caso de morte violenta.
- xviii. **Encaminhamento:** Encaminhamos direto para a defensora pública Gislaine Kepe; para acolhimento psicossocial da rede pública de saúde (SUS) ou Rede de Apoio às Vítimas de Violência de Estado (RAAVE) e para rede socioassistencial.

PLANO DE ATUAÇÃO PROFISSIONAL DO SERVIÇO SOCIAL NA OUVIDORIA EXTERNA DA DEFENSORIA PÚBLICA DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO, A PARTIR DA DEMANDA INSTITUCIONAL COLOCADA.



➤ **Fluxo de atendimento do Serviço Social e atividades na Ouvidoria Geral.**

1. Atendimento externo

A assistente social juntamente com a estagiária em Serviço Social fazem parte da equipe externa. São responsáveis por realizar as oitivas das pessoas que nos recorrem à assistência jurídica, sobretudo, no que tange a violência de Estado. São responsáveis também por encaminhamentos para a rede de serviços públicos que abrange todo o Estado.

Grande parte dos casos chegam via whatsapp da Ouvidoria ou da servidora. No entanto, por fazerem parte da equipe externa esses atendimentos também são realizados nas atividades externas que o órgão realiza.

A partir daí, as profissionais identificam o nível de urgência e complexidade para o acompanhamento. Importante frisar que a maioria das pessoas que procuram os serviços da Ouvidoria são pessoas extremamente vulnerabilizadas e muitas vezes não conseguem comparecer presencialmente no órgão para o atendimento. Portanto, os atendimentos e orientações são em grande parte realizados por ligação ou whatsapp.

Geralmente, chegam para o Serviço Social demandas de falta de acesso à saúde, a política pública de assistência social, especificamente os benefícios sociais de transferência de renda que essa política oferece e acesso à Justiça em todo âmbito da Defensoria - não somente violência de Estado.

Por isso, a criação de uma rede e um fluxo com esses serviços se faz tão necessária. Só com o conhecimento efetivo de outras políticas sociais iremos conseguir promover acesso a direitos e a cidadania. E assim, impedir o escalonamento das demandas e a judicialização para seu acesso.



Neste segundo semestre de atuação queremos lembrar seu caráter embrionário. A Ouvidoria Geral da Defensoria Pública constitui-se como um novo espaço sócio ocupacional para os assistentes sociais. Com isso, a forma de execução do trabalho e os fluxos ainda estão sendo construídos. No primeiro momento, nos concentramos no levantamento das principais demandas e do perfil da população que solicita auxílio a esta Ouvidoria.

Com isso, nesse segundo semestre de atuação profissional estamos nos debruçando na sistematização dessas informações, pensando em fluxos de trabalho com os serviços e a partir disso elaborando um plano de trabalho que visa ampliar e fortalecer a rede.

No processo de sistematização temos a elaboração dos relatórios sociais dos atendimentos individuais e coletivos; contatos da rede de serviços e a planilha de acompanhamento dos casos atendidos - tanto da RAAVE, quanto somente Ouvidoria- .

Este ano realizamos 61 atendimentos, sendo cinco desses em acompanhamento por conta do nível de complexidade.

Parte importante da ampliação e fortalecimento da rede são os fóruns intersetoriais junto aos equipamentos de base. Este ano estivemos em **20/03** no Fórum de rede AP 3.1 discutindo a temática: População em Situação de rua e os determinantes sociais de saúde. E em **29/05** para debater: Linha de cuidado da população negra: construindo caminhos no território da 3.1.

Assim, o que devemos frisar é que o acesso às políticas sociais se constitui como primazia para a prática profissional do assistente social. Temos destaque para o tripé da Seguridade Social, composta pela política de Assistência Social, Saúde e Previdência Social. Mas também, trabalhamos com Educação, Cultura e Sistema de Justiça - Ministérios Públicos, Defensorias e Tribunais de Justiça -.

O intuito é desenvolver um trabalho social nas instituições que fortaleça essas políticas e promova o acesso pleno a elas pela



população usuária. Os assistentes sociais podem desenvolver esse trabalho na implementação da política, através do atendimento direto com a população usuária nos equipamentos, promovendo acolhimento e escuta qualificada para identificação das demandas. Mas também na formulação da política, juntos a órgãos colegiados, conselhos e também órgãos decisórios.

O Serviço Social também auxilia nos **atendimentos internos** da Ouvidoria Geral. O atendimento interno tem o objetivo de registrar as reclamações, elogios ou sugestões de pessoas que já são usuárias dos serviços da Defensoria Pública ou que encontraram alguma dificuldade em acessá-los.

Como já mencionado essas pessoas são extremamente vulneráveis e colocam diversos desafios a equipe de pareceristas, que denunciam as dificuldades e barreiras de acesso que essa população encontram ao tentar ao procurarem determinados serviços. Assim, auxiliamos a equipe interna nas orientações sociais e encaminhamentos dessa população para a Rede.

Já no que diz respeito a implementação da política, a profissional também desenvolve através dos atendimentos individuais que chegam para o órgão através dos canais já supracitados. A partir do atendimento social, é identificado para qual instituição ou equipamento a pessoa assistida deve ser encaminhada para acessar seus direitos.

Nesse sentido, o objetivo para o próximo semestre é, já com as demandas levantadas, é tecer **uma rede com os equipamentos públicos para um atendimento qualificado e integral**. E desenvolver um diálogo com esses equipamentos em casos mais complexos. Ademais, mostrar um pouco do trabalho desenvolvido pela Defensoria Pública na defesa de Direitos Humanos e colocar sua Ouvidoria Geral à disposição para receber encaminhamentos dos casos de acesso à



Justiça. Para tanto, está sendo elaborado um plano de trabalho e um plano de estágio.

Mobilização e incidência política.

No que tange aos projetos desenvolvidos por este órgão, o profissional do Serviço Social tem como competência profissional: planejar, executar e avaliar pesquisas que possam contribuir para a análise da realidade social e para subsidiar ações profissionais. A profissional o faz, sobretudo, no trabalho desenvolvido na RAAVE, na parceria com e outros projetos que venham a ser desenvolvidos pelo órgão.

Portanto, a partir dos pontos levantados o profissional consegue desenvolver um trabalho *multifacetado* dentro do trabalho que a Ouvidoria já desenvolve.

PLANO DE ATUAÇÃO A PARTIR DAS DEMANDAS COLOCADAS.

INTRODUÇÃO

O presente documento tem por intuito explicitar um plano de atuação do Serviço Social na Ouvidoria-Geral da Defensoria Pública do Estado do Rio de Janeiro. O trabalho pretende traçar um caminho para que as demandas que se apresentaram até o presente momento consigam ser sanadas e sistematizadas com o objetivo de atender a população de maneira integral e fortalecer o trabalho que a Ouvidoria Geral desenvolve.

Sendo intuito deste também demarcar as especificidades do fazer profissional do Serviço Social, devidamente regulamentado neste espaço sócio ocupacional em conformidade multidisciplinar e interdisciplinar.

O SERVIÇO SOCIAL

O Serviço Social é uma profissão que requer formação de nível superior em curso reconhecido pelo MEC, Com duração mínima de quatro



anos, que confere o título de bacharel em Serviço Social, condição legal para o exercício da profissão.

A profissão de caráter interventivo, que se utiliza de instrumental científico multidisciplinar das Ciências Humanas e Sociais para análise e intervenção nas diversas expressões da “questão social”, tem seu profissional denominado como Assistente Social.

Estes se inserem nas mais diversas áreas com papel de planejar, gerenciar, administrar, executar e assessorar políticas, programas e serviços sociais, atuam nas relações entre os seres humanos no cotidiano da vida social, por meio de uma ação global de cunho socioeducativo e de prestação de serviços. Um trabalhador especializado, sujeito às constantes transformações e intensificações no seu processo de trabalho e dotado de norteamento ético que determina a autonomia no exercício de suas funções e os direciona para a defesa do Estado Democrático de Direito.

Tendo o assistente social como segunda condição para o exercício profissional a inscrição no Conselho Regional de Serviço Social (CRESS), profissão responde a suas devidas regulamentações pela Lei de Regulamentação 8.662/1993, por seu Código de Ética (1993), pelas Resoluções proferidas pelo Conselho Federal de Serviço Social (CFESS) e orientações do Conselho Regional.

DO ESTÁGIO EM SERVIÇO SOCIAL

Compreendendo o processo pedagógico de ensino e aprendizagem diretriz para a formação dos estudantes de Serviço Social, o estágio em Serviço Social - em conformidade com o artigo 5º inciso VI da Lei de Regulamentação 8.662/1993 que estabelece as atribuições privativas do Assistente Social - é aqui estabelecido como atribuição do Assistente Social e considerado espaço capacitação profissional envolvendo as dimensões teórico-metodológicas, técnico-operativos e ético-políticas da profissão.



Nesse sentido o estagiário tem ações que o leve a visualizar as diversas expressões da “Questão Social” que trazem os usuários ao sistema de justiça e o que permeia sua chegada à uma Ouvidoria da Defensoria Pública do Estado do Rio de Janeiro, sendo sua participação guiada desde a atuação direta com o usuário até se fazendo valer das nossas competências profissionais estabelecidas na Lei de regulamentação da profissão.

O estágio supervisionado curricular, será realizado conforme preconiza a Lei do estágio nº 11778/2008, a resolução CFESS nº 533/2008 que regulamenta Regulamenta a supervisão direta de estágio no Serviço Social e a Política Nacional da Associação Brasileira De Ensino E Pesquisa Em Serviço Social - ABEPSS.

APRESENTAÇÃO DO ESPAÇO SÓCIO OCUPACIONAL E JUSTIFICATIVA

A Defensoria Pública do Rio de Janeiro (DPRJ) é uma instituição pública que oferece, de forma integral e gratuita, assistência e orientação jurídica às pessoas que não possuem condições financeiras de pagar as despesas destes serviços.

Além disso, promovemos a defesa dos direitos humanos, direitos individuais e coletivos e de grupos em situação vulnerável. Este modelo público de acesso à justiça é um direito e garantia fundamental de cidadania, prevista no artigo 5º, inciso LXXIV da Constituição da República. A Defensoria Pública está presente em todas as instâncias da Justiça – das varas da Justiça aos tribunais superiores, em Brasília.

A Ouvidoria Geral constitui-se como órgão auxiliar da administração superior da Defensoria Pública, devendo participar do planejamento e acompanhamento da gestão da Instituição, bem como servir de canal regular, e não exclusivo, de comunicação com os indivíduos e organizações da sociedade civil.



A função de ouvidor(a)-geral da Defensoria Pública do Estado do Rio de Janeiro, desde o início de 2016, em conformidade com as diretrizes da Lei Nacional 132/2009, é desempenhada por cidadãos não integrantes da carreira, indicados em lista tríplice pela sociedade civil e eleito pelo Conselho Superior da Defensoria Pública.

Na Ouvidoria, o Serviço social se insere em uma atuação dialogada com a de outros profissionais que participam da equipe multidisciplinar. Enquanto um órgão administrativo, a Ouvidoria responde a competências estabelecidas na Lei complementar nº 169, de 13 de janeiro de 2016, que em seu Artigo 20º determina:

I - propor aos órgãos de administração superior da Defensoria Pública do Estado medidas e ações que visem à consecução dos princípios institucionais e ao aperfeiçoamento dos serviços prestados;

II - elaborar e divulgar relatório semestral de suas atividades, que conterá também as medidas propostas aos órgãos competentes e a descrição dos resultados obtidos;

III - participar, com direito a voz, do Conselho Superior da Defensoria Pública do Estado;

IV - promover atividades de intercâmbio com a sociedade civil e com as Ouvidorias Públicas da Defensoria Pública dos demais Estados, do Distrito Federal e da União;

V - estabelecer meios de comunicação direta entre a Defensoria Pública e a sociedade, para receber sugestões e reclamações, adotando as providências pertinentes e informando o resultado aos interessados;

VI - manter contato permanente com os vários órgãos da Defensoria Pública do Estado, estimulando-os a atuar em permanente sintonia com os direitos dos usuários;

VII - coordenar a realização de pesquisas periódicas e produzir estatísticas referentes ao índice de satisfação dos usuários, divulgando os resultados."

A equipe da Ouvidoria Geral é composta por 22 profissionais sendo 9 pessoas na equipe de teleatendimento, uma delas como supervisora. A equipe de teleatendimento recebe as reclamações, sugestões ou elogios



pelo telefone e as encaminha para a equipe de apuração. A equipe de apuração é composta por 4 servidoras e duas estagiárias. Elas são responsáveis por fazer a apuração do caso, entender qual a problemática envolvida com o cidadão e a instituição e dar o parecer final para eles. Essas pessoas ficam responsáveis pela demanda interna.

Temos também a equipe externa composta por dois servidores e 3 estagiários. Essa equipe fica responsável pela formação em direitos, onde temos os cursos que ofertamos à sociedade civil e demandas externas.

O serviço social faz parte da equipe externa, sendo eu, assistente social uma dessas servidoras e uma estagiária em Serviço Social. O trabalho que pretendo desenvolver enquanto Assistente Social tem por base as demandas que se apresentaram até o momento. O trabalho desenvolvido pela Ouvidoria externa diz respeito ao diálogo com a população usuária para a garantia do direito ao acesso à justiça de maneira gratuita.

Uma das principais competências da Ouvidoria é estabelecer meios de comunicação direta com a sociedade civil. Nessa direção, a ouvidoria, representada pela sua equipe externa, tem um trabalho consolidado de diálogo com a população.

Essa entrada permite que a ouvidoria consiga desenvolver um trabalho muito eficaz no que tange acesso à justiça. Somos acionadas em momentos de grandes chuvas e calamidades públicas, grandes operações policiais, falta de água, falta de acesso a direitos básicos em territórios tradicionais - quilombos, aldeias, ilhas e territórios caiçaras - a ouvidoria é acionada pelos parceiros.

Nesse momento vamos in loco ao território, realizamos a escuta e levantamos demandas para encaminhar a núcleos específicos da defensoria e viabilizar um diálogo com os defensores das regiões.

Todavia, durante essas agendas surgem outras demandas referentes à saúde, assistência social, documentação, educação e dentre outras. Com isso, faz necessário o mapeamento dos serviços ofertados nos territórios,



entender as maneiras de acesso e porta de entrada e estabelecer um diálogo para a garantia desses direitos.

Na maioria dos casos essa população procura a Ouvidoria por não saber qual os canais oficiais de acessos aos núcleos da Defensoria para conseguir atendimento. As demandas que chegam são de pessoas que geralmente não estão sendo assistidas pela Defensoria Pública. Portanto, a Ouvidoria externa constitui-se como uma porta de entrada para a população usuária.

Nós também auxiliamos a equipe interna nos atendimentos quando as profissionais identificam que algumas demandas são pertinentes ao serviço social. Às quartas feiras é realizado atendimento presencial pela equipe interna. Como já mencionado, essas pessoas que demandam atendimento da equipe interna já são usuárias da defensoria, mas muitas vezes elas demandam por outros serviços. Nesse momento nós viabilizamos um atendimento integrado das profissionais internas com o serviço social.

Nesse sentido, nossa demanda é por acesso aos serviços da Defensoria Pública e a outros serviços públicos. Todavia, nesse processo percebemos uma dificuldade de entender quais são as portas de entrada dos serviços, os sites em raros momentos estão atualizados. Alguns equipamentos ofertam serviços e programas que muitas vezes não conseguimos saber caso não tenhamos uma aproximação com o equipamento.

Isso pode complexificar um processo já característico dos serviços públicos que é a peregrinação de instituição em instituição por não saberem onde registrar determinadas denúncias ou encontrar barreiras de acesso.

Com isso, percebemos a necessidade de estar em articulação com esses serviços, entender sua dinâmica e conhecer seus canais de acesso. O profissional de Serviço Social, o qual historicamente já vem no seu cotidiano, desenvolvendo práticas de articulação com as políticas sociais



com vistas ao atendimento das demandas de vulnerabilidades apresentadas nos seus diferentes espaços ocupacionais, tem o papel de orientar, encaminhar e acompanhar as pessoas usuárias no acesso desses serviços.

É através de ação articulada que é possível responder a complexidade das necessidades e dos problemas trazidos pela situação de pobreza, desigualdade e violações de direitos humanos que os assistentes sociais enfrentam no dia-a-dia de um órgão do sistema de Justiça. O trabalho em rede pode configurar-se como uma forma de gestão social, com a perspectiva de redimensionar intervenções específicas, ampliando o padrão de qualidade e a efetividade das ações desenvolvidas.

Vale frisar que essas funções estão atreladas a um conhecimento mais geral da realidade social que exige uma leitura crítica e rigorosa, com bases em pesquisa científica da realidade, pois esta é a principal ferramenta do Assistente Social para o desenvolvimento da sua prática e quando tratamos de uma política social é fundamental que este profissional tenha um direcionamento que o oriente na escolhas dos processos de trabalho e das estratégias no espaço institucional

O objetivo é fugir do imediatismo das demandas que se apresentam na ouvidoria da Defensoria Pública e realizar um acompanhamento dessa população juntamente aos serviços que ela pode e deve acessar e o seu histórico de passagem nesses equipamentos.

Essas ações podem ser o início de uma proposta de ação que vislumbra a construção de uma estrutura de trabalho capaz de proporcionar uma articulação entre gestores, profissionais e população no sentido de desvendar as potencialidades do território, e a partir disso, formular estratégias para o enfrentamento das problemáticas que se apresentam nos atendimentos da Ouvidoria Geral da Defensoria Pública do RJ.

Num primeiro momento vamos levantar os endereços e telefones dos equipamentos supracitados para um primeiro mapeamento do que



existe e pode ser acionado na rede. Após esse momento pretendemos entrar em contato com esses equipamentos para uma primeira aproximação. Iremos marcar uma reunião ou visita ao equipamento com os coordenadores ou gestores do serviço. Vamos posteriormente colher as informações dos serviços ofertados e portas de entrada. Vamos também colocar a Ouvidoria à disposição para colher essas demandas que aparecem nos equipamentos.

OBJETIVOS

GERAIS

Estabelecer rede com equipamentos públicos de base, os quais sejam, CRAS e CREAS, CAPs (AD e Infantil) e Clínicas da famílias.

ESPECÍFICOS

- Mapear os equipamentos de base territorial.
- Contactar os equipamentos para apresentar ouvidoria e projeto.
- Solicitar quais serviços e programas eles oferecem no equipamento e as portas de entrada.
- Estabelecer fluxo de encaminhamentos entre a ouvidoria e esses serviços.

METODOLOGIA

A metodologia para realização do projeto se define em momentos, sendo o primeiro um levantamento dos endereços e telefones dos equipamentos territoriais para um primeiro mapeamento do que existe e pode ser acionado na rede.

Um segundo momento em que pretendemos entrar em contato com esses equipamentos para uma primeira aproximação, feita através de



ligação telefônica, e-mail ou nos encontros de área programática; todas as formas de contato visam estabelecer uma relação com o equipamento e uma apresentação da Ouvidoria enquanto serviço parceiro.

Após a conexão entre os serviços feita, visamos colocar a Ouvidoria à disposição para colher essas demandas que aparecem nos equipamentos que podem repercutir ao acesso ou violação de direitos. Desta também retira-se a atualização contínua dos contatos destes equipamentos.

FLUXOS DE ATENDIMENTO E TRABALHO

Rede de Atenção às Pessoas Afetadas pela Violência de Estado (RAAVE).

Em consonância com o artigo 4º da lei de Regulamentação Profissional do Serviço Social, n.º 8662/93 inciso IX, constituem como competências do Assistente Social: “Prestar assessoria e apoio aos movimentos sociais em matéria relacionada às políticas sociais, no exercício e na defesa dos direitos civis, políticos e sociais da coletividade”.

Nesse sentido, compreendendo que a violência de Estado é um fator determinante para a formação da rede de atenção, a Ouvidoria da DPERJ se integra a esta visando seu fortalecimento e, o Serviço social enquanto profissão generalista, de propiciar a viabilização à direitos, inclusive de acesso à justiça, por meio da Defensoria mas também com as articulações com a rede básica de serviços.

As demandas trazidas por meio desta chegam das mães bolsistas do projeto, que são permeadas por um acirramento das violências e das múltiplas expressões da “Questão Social”, como a pobreza, falta de acesso à renda, falta de acesso à moradia e o sofrimento mental. Com isso, os trabalhos são mais densos e complexos, já que surgem também as questões de acesso à direitos que envolvem a morte do filho, como o Direito ao luto.



Na tentativa de sistematizar como o Serviço Social se coloca nessa assessoria a RAAVE, temos como principais pontos:

1. As mães bolsistas geralmente demandam o atendimento do Serviço Social durante os encontros de sexta-feira. Nesse momento é feita uma primeira escuta breve para entender se é realmente uma demanda, ou apenas uma dúvida ou orientação.
2. Após esse momento entendemos a necessidade de um atendimento presencial na Defensoria ou um telefonema com atualizações das orientações, que em grande parte são quanto ao andamento e atualizações do processo.
3. Após o atendimento realizado entendemos se é necessário um acompanhamento do caso e se a demanda pode ser encerrada. O acompanhamento é feito de acordo com as necessidades da pessoa e assim como vamos invocando os instrumentos que se entende necessário para o caso e para a realidade da pessoa.
4. Elas também podem demandar o atendimento direto pelo celular. o Fluxo se mantém o mesmo.
5. Outra frente de atendimento é o atendimento em conjunto com um dos psicólogos da RAAVE. Quando entendemos que existe uma demanda que precisa de atendimento em conjunto pela complexidade que se apresenta.
6. atendimentos também são realizados em conjunto com a psicóloga da Comissão de Direitos Humanos da ALERJ quando casos são encaminhados para a RAAVE a partir desta instituição.

Atendimentos Internos

Os atendimentos internos são realizados pela equipe interna para atender as pessoas que já estão sendo assistidas pela Defensoria Pública e querem registrar uma reclamação, sugestão ou elogio. É sabido que os usuários da instituição estão em situação de grande vulnerabilidade e,



muitas vezes, passam por diversas violações de direitos. E por isso servidoras e estagiárias, quando entendem a necessidade, convocam as profissionais do Serviço Social para auxiliar no atendimento e dar conta das demandas apresentadas.

Atendimentos Externos

Os atendimentos externos se dão por meio das ouvidorias externas realizadas pela Ouvidoria pelo Estado do Rio de Janeiro, com destaque nos que acontecem por meio do “Ouvidoria na Estrada” e também nas agendas realizadas juntamente aos 10 Núcleos Regionais de Tutela Coletiva.

REFERÊNCIAS

<https://www.cressrn.org.br/files/arquivos/429f4p9h466ylSR97U4f.pdf>

RESOLUÇÃO CFESS N° 533, de 29 de setembro de 2008.

ALMEIDA, Ney Luiz. **Retomando a Temática da “Sistematização da Prática” em Serviço Social**. In: MOTA, Ana Elizabete et al. (org.) Serviço Social e Saúde: Formação e Trabalho Profissional, ABEPSS, 2006.

ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE ENSINO E PESQUISA EM SERVIÇO SOCIAL (ABEPSS). **Política Nacional de Estágio**. 2010. Disponível em: http://www.cfess.org.br/arquivos/pneabepss_maio2010_corrigida.pdf.

ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE ENSINO E PESQUISA EM SERVIÇO SOCIAL (ABEPSS). **Diretrizes Gerais para o Curso de Serviço Social**. Rio de Janeiro, novembro de 1996. Disponível em: <https://www.abepss.org.br/arquivos/textos/documento_201603311138166377210.pdf>

BRASIL. **Regulamentação da profissão lei nº 8.662, de 7 de junho de**



1993 - dispõe sobre a profissão de assistente social e dá outras providências.

Disponível

em:<https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/l8662.htm>

CFESS. **Código de Ética Profissional do/a Assistente Social.** Texto aprovado em 13/03/1993, com as alterações introduzidas pelas Resoluções CFESS no 290/1994, 293/1994, 333/1996 e 594/2011. Disponível em: http://www.cfess.org.br/arquivos/CEP_CFESS-SITE.pdf.

CFESS. **Parâmetros para atuação de assistentes sociais no Sociojurídico: subsídios para reflexão.** Brasília-DF: CFESS, 2014. Disponível em: https://www.cfess.org.br/arquivos/CFESSsubsidiarios_sociojuridico2014.pdf

Controladoria-Geral da União. **Manual de Ouvidoria Pública.** Brasília: 2019.

DPRJ. DPRJ lança Rede de apoio a vítimas de violência do Estado (**RAAVE**). Disponível em: <<https://defensoria.rj.def.br/noticia/detalhes/20486-DPRJ-lanca-rede-de-apoio-a-vitimas-de-violencia-do-Estado>>. Acesso em: 12 nov. 2024.

DPRJ. **Quem Somos.** Disponível em: <<https://defensoria.rj.def.br/institucional/historia>>

BRASIL. [Constituição (1988)]. **Constituição da República Federativa do Brasil de 1988.** Brasília, DF: Presidente da República, [2016].

INFORME GERAIS

Os informes gerais são ensaios de projetos que estão sendo construídos em parcerias com lideranças, organizações e órgãos do poder público e que vão ser inseridos no relatório de conclusão do segundo semestre devido ao processo de desenvolvimento das demandas e traçamento das



estratégias de atuação da Ouvidoria Geral junto aos parceiros aqui citados.

Algumas outras ações da Ouvidoria - Atualizações no sistema, parcerias firmadas e próximos passos:

- Inclusão de opção de transferência por nº de expediente;
- Poder alterar entrevista e transferir expediente sem precisar ser tipificado;
- Ao consultar os expedientes com filtro de: Situação: Arquivado | Conclusão: Orientação sobre outros serviços e Orientação sobre os serviços da Defensoria; constar ao lado da demanda, qual órgão foi concluído. Ex: Orientação sobre outros serviços: TJ, MP, Advogado particular, Procon, OAB.;
- Orientação sobre os serviços da Defensoria: CRC - O intuito é fazer levantamento rápido e de fácil identificação sobre quantas demandas estão chegando para a ouvidoria, quando na verdade é para outros órgãos, a fim de costurar com os mesmos, uma forma de institucionalização.
- Inclusão da Caixa da Subouvidora como Assessora no sistema;
- Inclusão do assunto 'Alimentos' no rol das urgências;

Quanto ao formulário novo, quando é terceiro interessado fazendo o registro, não tem a opção de colocar o CPF, somente o nome do favor de quem é.

- Acrescentamos a identificação do Usuário abaixo da origem do atendimento: Nesses primeiros seis meses de Teleatendimento da Ouvidoria implantamos as Campanhas Motivacionais juntamente com a aplicação do Formulário de Avaliação de Atendimento, que nos permite não só avaliar o serviço, mas também a incentivar o nosso atendente a entregar um atendimento humanizado com qualidade. Em conjunto criamos scripts de atendimento para auxiliar os colaboradores a abordarem as perguntas de gênero e raça,



conscientizando a pessoa usuária sobre a importância de informar esses dados ao preencher o cadastro;

- Efetivo diálogo para mudarmos a sede da Ouvidoria para um local maior e mais acessível para as pessoas usuárias e trabalhadores da Ouvidoria - iremos nos mudar para o 15o andar do terminal Menezes Côrtes em data ainda não definida;
- Iniciamos a formação do Programa Mulheres pelo Acesso à Justiça em parceria com a Universidade Federal do Rio de Janeiro e Ministério da Justiça e Segurança - Aulas já iniciaram para as 100 mulheres que participam do programa;
- As aulas do Garantias Legais iniciaram no dia 15 de abril;
- Firmamos parceria com o ISER para ações de acolhimento com os familiares do sistema prisional;
- Atuação no apoio e logística para levar os familiares e lideranças de favelas para os julgamentos da ADPF 635 e feitura de relatórios de monitoramento nas operações policiais que ocorreram nas favelas da Maré/Capital, Manguinhos/Capital, Alemão/Capital, Vila Aliança/Capital, Chapadão/Capital e Mangueirinha/Duque de Caxias;
- Parceria com o IDMJ para formação sobre orçamento participativo nos cursos de formação oferecidos pela Ouvidoria;
- Realização do Seminário Acesso à Justiça para Mulheres Negras: a política do Cuidado no Centro do Debate - O evento ocorrerá em Julho;
- Evento 10 anos de Ouvidoria que ocorrerá em Setembro em data a ser definida;
- Encontro do Conselho Nacional de Ouvidorias que ocorrerá em Setembro;
- Segundo encontro de Favelas na Defensoria que ocorrerá em Agosto;
- Debate popular dos candidatos do processo de disputa da Eleição Ouvidoria 2025 . O evento ocorrerá em Outubro em data a ser definida.



EXPEDIENTE 2025

OUVIDORA GERAL | FABIANA SILVA

SUBOUVIDORA | RENATA BIFANO

**COORDENAÇÃO EQUIPE INTERNA/APURAÇÃO E PARECER| NICOLE
HENRIQUE BUENO | JÚLIA CRISTINA DE BARROS PEREIRA | RUTELENE
PAULA MACHADO LEAL | LORRANA LIMA PEÇANHA| | MAYARA
AZEVEDO LOPES | CÁSSIA DE OLIVEIRA**

**COORDENAÇÃO DE COMUNICAÇÃO | IGOR SANTANA | LARISSA LÚCIA
PAIVA**

**COORDENAÇÃO DE MOBILIZAÇÃO E INFORMAÇÃO | FABIANA SILVA|
LIDIANE HELENA S. ALMEIDA DA ANUNCIAÇÃO | NÁTHALY D'ALMADA |
MONO BRITO DE SANTANA**

**COORDENAÇÃO E EQUIPE DE SERVIÇO DE ATENDIMENTO TELEFÔNICO
| JOCILENE APARECIDA DE PAIVA | LUCILENE SILVA DE OLIVEIRA |
ABRAÃO SANTOS DE SOUZA | RENATA RODRIGUES DA SILVA DO LAGO
| ALINE RAPHAELLA DE SOUZA | PAULA OLINDA PAES | ANDREIA
CRISTINA VIEIRA RODRIGUES | GILSON PIVAR | LUCAS FRANÇA.**



