



# 2025 RELATÓRIO DE ATIVIDADES

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

A Ouvidoria atua como um canal vital de interlocução, funcionando como a "ponte" que conecta a sociedade civil à estrutura da instituição. Sua essência reside em ser a "voz do povo na Defensoria", garantindo que as demandas, sugestões, elogios e críticas da população sejam não apenas ouvidos, mas que gerem ações e melhorias reais dentro da Defensoria Pública do Estado do Rio de Janeiro.

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

**Fabiana da Silva - Ouvidora Geral**

**Renata Gonçalves dos Santos Bifano - Subouvidora**

### **Equipe de Apuração - Processantes**

Nicole Henrique Bueno - Bacharel em Direito/Coordenadora

Júlia Cristina de Barros Pereira - Bacharel em Direito/Secretária

Lorrana Lima Peçanha - Bacharel em Direito/Secretária

Cássia de Oliveira - Estudante de Direito/Secretária

### **Equipe Externa - Mobilização e comunicação**

Igor dos Santos Santana - Jornalista

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**

Mono Brito de Santana - cursando Segurança Pública na UFF  
Náthaly D'Almada - cursando Serviço Social na UFF  
Larissa Lúcia Paiva - cursando Publicidade e Propaganda na Estácio



# RELATÓRIO OUVIDORIA-GERAL DA DEFENSORIA PÚBLICA DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO - ANO 2025

## SUMÁRIO

<b>RELATÓRIO OUVIDORIA-GERAL DA DEFENSORIA PÚBLICA DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO - ANO 2025</b>	<b>4</b>
<b>CARTA DA OUVIDORA</b>	<b>8</b>
<b>DESTAQUES</b>	<b>13</b>
<b>MISSÃO, VISÃO E VALORES DA DEFENSORIA PÚBLICA DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO.</b>	<b>21</b>
<b>CONSELHO NACIONAL DE OUVIDORIAS</b>	<b>23</b>
<b>APURAÇÃO E TELEATENDIMENTO - DE OLHO NA OUVIDORIA</b>	<b>32</b>
ANÁLISE DOS DADOS	39
<b>PESQUISA DE SATISFAÇÃO E MELHORIA NO SERVIÇO</b>	<b>57</b>
<b>INCIDÊNCIA DA OUVIDORIA EM DIFERENTES ESPAÇOS DE ATUAÇÃO.</b>	<b>60</b>
PARCERIA RAAVE, MINISTÉRIO DA JUSTIÇA E SEGURANÇA PÚBLICA E GRUPOS CLÍNICOS	60
REUNIÃO COM A OUVIDORIA DO TRIBUNAL DE JUSTIÇA	62
PARCERIA COM A FRENTE PARLAMENTAR EM DEFESA DA SAÚDE MENTAL E DA LUTA ANTIMANICOMIAL E COSAU	64
RELATÓRIO: REFLEXÕES SOBRE A ALIMENTAÇÃO NO CAPS E A GESTÃO PÚBLICA	87
PARCERIA COM A COMISSÃO DE DIREITOS HUMANOS DE NITERÓI	91
<b>INCIDÊNCIA TERRITORIAL - DIÁLOGO COM REDES DE PARCEIROS DA OUVIDORIA</b>	<b>100</b>
ATIVIDADE DE ESCUTA DAS LIDERANÇAS DO TERRITÓRIO JARDIM DO AMANHÃ/KARATÊ/CDD	101
ESCUTA EXTERNA - TANGUÁ - ANTICIGANISMO É CRIME	117
DENÚNCIA DE DIFICULDADE PARA ACESSO À ÁGUA NA REGIÃO DA JUNQUEIRA, EM MANGARATIBA	121
DENÚNCIA DE DIFICULDADE DE ACESSO À ÁGUA EM BANGU	126
RELATÓRIO FALTA D'ÁGUA COMPLEXO PENITENCIÁRIO DE GERICINÓ - A PRIVAÇÃO DE ÁGUA EM PRISÕES EM MEIO AO CALOR	133
<b>VIOLAÇÕES A DIREITOS: VIOLÊNCIA ESTATAL</b>	<b>139</b>
RELATÓRIO PARCIAL: OPERAÇÃO NO COMPLEXO DO ALEMÃO	140



RELATÓRIO DE ESCUTA EXTERNA NO COMPLEXO DE ISRAEL_____	156
RELATÓRIO OPERAÇÃO COMPLEXO DO CHAPADÃO_____	164
OPERAÇÃO COMPLEXO DO CHAPADÃO - LOCALIDADE GOGÓ DA EMA	172
OPERAÇÃO ALEMÃO E PENHA - “OPERAÇÃO CONTENÇÃO”_____	177
ATUAÇÃO DA OUVIDORIA DA DEFENSORIA PÚBLICA NA OPERAÇÃO POLICIAL REALIZADA NO COMPLEXO DO ALEMÃO E NO COMPLEXO DA PENHA_____	185
ATUAÇÃO DA OUVIDORIA DA DEFENSORIA PÚBLICA NA OPERAÇÃO POLICIAL REALIZADA NO COMPLEXO DO ALEMÃO E NO COMPLEXO DA PENHA - DIA 30 DE OUTUBRO_____	199
ATUAÇÃO DA OUVIDORIA DA DEFENSORIA PÚBLICA NA OPERAÇÃO POLICIAL REALIZADA NO COMPLEXO DO ALEMÃO E NO COMPLEXO DA PENHA - DIA 31 DE OUTUBRO_____	208
ATUAÇÃO DA OUVIDORIA DA DEFENSORIA PÚBLICA NA OPERAÇÃO POLICIAL REALIZADA NO COMPLEXO DO ALEMÃO E NO COMPLEXO DA PENHA - DIA 01 DE NOVEMBRO_____	214
<b>COMUNICAÇÃO_____</b>	<b>223</b>
POSTS EM COLLAB_____	225
INTERAÇÕES E ALCANCE_____	229
<b>MOBILIZAÇÃO_____</b>	<b>231</b>
ENCONTRO DAS FAVELAS NA DEFENSORIA - 2025_____	232
<b>CURSOS E FORMAÇÕES_____</b>	<b>243</b>
VIII GARANTIAS LEGAIS EM TERRITÓRIOS INSTÁVEIS 2025 - "INVIOABILIDADE DO DIREITO À VIDA, À INTEGRIDADE FÍSICA E À PROPRIEDADE"_____	243
CURSO DEFENSORAS E DEFENSORES DOS TERRITÓRIOS TRADICIONAIS, TERCEIRA EDIÇÃO_____	244
ACESSO À JUSTIÇA NOS TERRITÓRIOS_____	244
MULHERES PELO ACESSO À JUSTIÇA_____	248
<b>AÇÕES SOCIAIS E INCIDÊNCIA TERRITORIAL_____</b>	<b>251</b>
DEFENSORIA em Ação nas Favelas_____	252
DEFENSORIA EM AÇÃO NOS QUILOMBOS_____	254
DEFENSORIA EM AÇÃO NO CAMPO_____	255
DEFENSORIA EM AÇÃO NAS ALDEIAS_____	256
DEFENSORIA EM AÇÃO NOS TERREIROS_____	256
ACESSO À JUSTIÇA NOS TERRITÓRIOS E REDE DE PARCEIRAS E PARCEIROS DA DEFENSORIA PÚBLICA_____	257
<b>OUVIDORA NA ESTRADA_____</b>	<b>260</b>
ESCUTA EXTERNA NO BAIRRO LAGOMAR, EM MAGÉ_____	262
VISITA TÉCNICA NO MUNICÍPIO DE NOVA IGUAÇU APÓS AS CHUVAS	





DE JANEIRO_____	268
RELATÓRIO DE ESCUTA EXTERNA NO QUILOMBO DO CRUZEIRINHO, NATIVIDADE_____	273
RELATÓRIO ATIVIDADE DE ESCUTA NO QUILOMBO DO CAMPINHO/PARATY_____	283
REUNIÃO COM LIDERANÇAS DO QUILOMBO SANTA RITA DO BRACUÍ/ANGRA DOS REIS_____	291
ATIVIDADE DE ESCUTA NA ALDEIA GUARANI SAPUKAI/ANGRA DOS REIS_____	303
VISITA ÀS ALDEIAS ITAXI MIRIM E PATAXÓ HÃ HÃ HÃ, EM PARATY_____	322
VISITA À ALDEIA MATA VERDE BONITA/MARICÁ_____	326
ESCUTA DAS LIDERANÇAS DOS TERRITÓRIOS DE CACHOEIRA GRANDE, VALA PRETA E PARQUE DOS ARTISTAS/MAGÉ_____	333
ESCUTA EXTERNA EM SANTO ALEIXO/MAGÉ_____	344
REUNIÃO EXTERNA COM A COMARCA DE MAGÉ_____	349
<b>SERVIÇO SOCIAL_____</b>	<b>355</b>
FLUXO OUVIDORIA-GERAL E NÚCLEO DE DIREITOS HUMANOS____	398
Atendimento do Serviço Social da Ouvidoria Geral da Defensoria Pública do Estado do Rio de Janeiro _____	402
<b>OUVIDORIA DA MULHER_____</b>	<b>408</b>
O QUE É A OUVIDORIA DA MULHER?_____	409
VOCÊ SABIA QUE EXISTEM VÁRIAS FORMAS DE VIOLÊNCIA CONTRA A MULHER?_____	411
VOCÊ SABE A DIFERENÇA ENTRE ASSÉDIO MORAL, ASSÉDIO SEXUAL E IMPORTUNAÇÃO SEXUAL?_____	436
FIQUE LIGADA COM AS LEIS IMPORTANTES_____	439
O QUE A OUVIDORIA DA MULHER DA DEFENSORIA PÚBLICA DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO FAZ?_____	443
ESCUTA DE MULHERES VÍTIMAS DE VIOLÊNCIA DOMÉSTICA - JAPERI____	455
RELATÓRIO DAS OITIVAS REALIZADAS NO TERRITÓRIO DE SÃO GONÇALO COM A PARCEIRA GRACIANE DE SOUZA/COLETIVO ELA E AS PARCEIRAS DO ESPAÇO GAIA._____	462
RELATÓRIO MAPEAMENTO OUVIDORIA - VIOLÊNCIA CONTRA MULHERES CIS E TRANS DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO._____	469
ESCUTA MULHERES INDÍGENAS COSTA VERDE (GUARANI SAPUKAI, EM ANGRA DOS REIS, RIO PEQUENO, ITAXI MIRIM E PATAXÓ HÃ HÃ HÃ, EM PARATY)_____	482
ESCUTA MULHERES QUILOMBOLAS DO QUILOMBO DO CAMPINHO, BARRINHA/BOM JESUS DE ITABAPOANA, MARAMBAIA/MANGARATIBA, CRUZEIRINHO/NATIVIDADE, SANTA RITA DO BRACUÍ/ANGRA DOS REIS._____	484

ESCUA MULHERES CIGANAS TANGUÁ_____	486
MAPEAMENTO DA EQUIPE INTERNA DA OUVIDORIA GERAL DA DEFENSORIA PÚBLICA DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO_____	488
RELATÓRIO DA OITIVA REALIZADA NO TERRITÓRIO DE ITABORAÍ - VIOLÊNCIA OBSTÉTRICA_____	503
<b>FORTALECIMENTO DA REDE DE PARCEIRAS DA OUVIDORIA AO LONGO DE 2025 _____</b>	<b>518</b>
<b>Plano Estratégico da Ouvidoria Geral da Defensoria Pública do Estado do Rio de Janeiro (2023-2028)_____</b>	<b>525</b>
<b>INFORME GERAIS_____</b>	<b>543</b>
<b>Planejamento das Ações Ouvidoria 2026_____</b>	<b>544</b>
<b>EXPEDIENTE 2025_____</b>	<b>550</b>



## CARTA DA OUVIDORA

Ouvidora eleita para mais um mandato à frente da Ouvidoria Geral da Defensoria Pública do Estado do Rio de Janeiro. Uma vitória advinda do trabalho executado ao longo dos anos junto aos movimentos de direitos humanos do Estado do Rio de Janeiro e Nacional - vide ter recebido apoio de organizações de outros Estados da Federação.

Sei que ter presidido por dois dois mandatos o Conselho de Direitos Humanos do Estado do Rio de Janeiro e os dois últimos anos como Ouvidora Geral à frente da Ouvidoria Geral da Defensoria Pública do Estado do Rio de Janeiro me auxiliaram neste projeto. Projeto que se materializou na efetivação do aumento de organizações inscritas no processo para serem parte do Colégio Eleitoral, ser a mais votada pela sociedade civil e posteriormente ser também escolhida por unanimidade pelo Conselho Superior da Defensoria Pública.

Ao longo dos últimos dez anos atuei diretamente ou indiretamente na Defensoria, antes como assessora das duas gestões anteriores a minha e ao sair em 2021 fui parceira da Defensoria atuando no fortalecimento da COOPERA como membro advindo da Sociedade Civil, dialogando com defensores das tutelas coletivas nas ações vinculadas aos desastres ambientais ocorridos em 2021, 2022 e 2023, apoio junto aos processos de violações advindos de operações policiais. De alguma forma estive ao longo desses anos atuando e defendendo a Defensoria e a ampliação do diálogo das organizações e lideranças com a Instituição, que ao meu ver é a segunda melhor política pública que existe. Somente perdemos para o SUS no que tange alcance, pois infelizmente em muitos Estados da Federação não há Defensoria Pública em todos os Municípios.

Ser reconhecida como uma importante ferramenta de diálogo e apoio dentro da Defensoria por parte da sociedade civil é um presente e





uma responsabilidade, pois estando dentro da instituição a gente consegue ampliar e fortalecer as redes tecidas para ampliar o acesso à justiça na perspectiva de gênero e raça, que é efetivamente o carro chefe da minha gestão à frente da Ouvidoria Geral.

## **O FIO CONDUTOR QUE NOS TROUXE AQUI.**

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 no que tange violência estatal. O trabalho externo é de fato 20% do trabalho que executamos, 20% são processos formativos e os outros 60% advêm 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 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 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."

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.

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.

Outro ponto de destaque são as formações promovidas pela Ouvidoria Geral da Defensoria Pública do Estado. Como pedagoga e



mestre em educação não posso me furtar de dizer que poder sistematizar e aprimorar os processos formativos da Ouvidoria foram a cereja do bolo na minha atuação profissional como Ouvidora, pois sei da importância de atrelar educação em direito e acesso à informação.

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.





# INCIDÊNCIA POLÍTICA



## **INCIDÊNCIA POLÍTICA**

### **PLANO ESTRATÉGICO OUVIDORIA-GERAL DA DEFENSORIA PÚBLICA DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO.**

Reiteramos o compromisso da Ouvidoria Geral 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 ofertados no atendimento prestados pelos órgãos da Defensoria.

Muitos dos atendimentos realizados pela equipe interna da Ouvidoria estão relacionados a dificuldade de comunicação com a pessoa usuária, que não entende os termos jurídicos usados no atendimento realizado pelos estagiários, servidores e defensores, e a dificuldade da desta mesma pessoa em entender que o atendimento realizado pelo servidor ou estagiário segue a mesma qualidade do atendimento executado por um defensor, visto 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 porquê 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 e quatro meses a Ouvidoria trabalhou 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, Comarcas e 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 mais e mais no 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 encontros, 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 seus 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 **1.000** 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 **209 espaços** de articulação entre fóruns, redes e conselhos. Listamos os principais abaixo:

- Articulação com a rede de liderança da Ouvidoria
- Articulação com Movimentos de Mulheres
- 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, frente contra o feminicídio, Comissão de Favela, Frente da Saúde Mental, Racismo religioso, cotas raciais e direito da pessoa PCD
- Audiência Pública sobre saúde mental e comunidades terapêuticas
- Audiência Pública sobre direitos das mulheres
- Audiência Pública sobre violência nas favelas e impacto na economia

A Ouvidoria contribuiu com **249 atividades** como oficinas, debates, seminários, cursos e audiências.



## **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, 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.



## 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 elaborarmos o estatuto do Conselho, fazer a eleição do mesa diretora e elaborarmos nosso planejamento estratégico para atuarmos com mais diligência nas pautas mais 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

## CARTA RIO 2025



## **CONSELHO NACIONAL DE OUVIDORIAS DAS DEFENSORIAS PÚBLICAS DO BRASIL**

Nos dias 24, 25 e 26 de setembro de 2025, realizou-se a 4ª Reunião Ordinária do Conselho Nacional de Ouvidorias das Defensorias Públicas na cidade do Rio de Janeiro/Rio de Janeiro. Estado que recebeu o maior número de pessoas escravizadas da África no Cais do Valongo, palco da Revolta das Chibatas, Revolta das Vacinas, Capital do País de 1763 até 1960, palco do início dos protestos de junho de 2013 por conta do aumento das passagens, melhoria na qualidade do serviço prestado pelo poder público e a necessidade de ampliação do diálogo sobre o direito à cidade para moradores das favelas que margeiam à Cidade.



O Rio de Janeiro também é conhecido por ser contraditório. Enquanto ostenta suas múltiplas belezas naturais e arquitetônicas, têm como pano de fundo um cenário de desigualdade mascarado por um discurso forjado na falta de conhecimento do País sobre o seu País. O Rio de Janeiro não conhece o Rio de Janeiro. Imagine quando ampliamos esse debate para outros Estados da Nação. Por isso é necessário fortalecemos



o diálogo por meio da escuta ativa, visando amplificar o acesso e diminuir distâncias históricas.

No encontro, todas as atividades com a sociedade civil tiveram como foco central o direito ao cuidado e segurança pública. Os temas tratados ao longo dos 3 dias de encontro foram atravessados pela escuta ativa cuja centralidade foi pensar como uma Ouvidoria pode ser porta de entrada da discussão da política do cuidado por meio do acesso à justiça e por um modelo de segurança pensado para a proteção e não violação dos direitos.

A potência das falas das lideranças parceiras da Ouvidoria-Geral da Defensoria Pública do Estado do Rio de Janeiro foi a cereja do encontro, movimento de mães e familiares de vítimas da violência do Estado, por lideranças que lutam por moradia digna, movimento de camelôs, justiça climática, cultura e de territórios indígenas, quilombolas, favelas e ilhas. Encontro marcado por uma forte atuação de lideranças que participaram das formações ofertadas pela Ouvidoria.

No Estado do Rio de Janeiro, lutar por direitos não é fácil. A prioridade é em um projeto de segurança fadado a falhar, pois só entrega a mão armada do Estado e não saúde, educação e assistência social como reais fatores de transformação social. A persistência de desigualdades estruturais, como o racismo, a violência e a segregação, demonstra que as heranças escravocratas não foram completamente superadas no Estado do Rio e no Brasil como um todo.

É urgente quebrarmos essa continuidade histórica para que os ideais de um Estado Democrático de Direito, baseado na igualdade e justiça, se tornem realidade e não apenas um conceito teórico usado como discurso que visa mascarar as múltiplas violações de direitos praticadas por quem deveria ser o centralizador do sistema de proteção e não das violações de direito.

A estrutura social que coloca a população negra em uma posição de desvantagem continuou a se perpetuar por conta do racismo, pobreza e a falta de acesso a serviços básicos que ainda afetam desproporcionalmente a população negra no Brasil, evidenciando as cicatrizes históricas e no



Estado do Rio de Janeiro isso se materializa nas violações cotidianas de direitos como falta de segurança, déficit de moradia, ausência de saneamento, falta de equipamentos de saúde, racismo ambiental, escolas fechadas por conta das operações policiais contínuas entre outras violações de direitos.

Embora o Brasil tenha uma constituição que estabelece a igualdade de todos perante a lei, na prática, o legado da escravidão impede que essa promessa seja cumprida para a população negra. A igualdade de fato não existe enquanto as heranças racistas e desiguais persistirem.

A proteção dos direitos humanos não pode ser seletiva. A reversão da realidade de que o direito à vida é um privilégio, em vez de um direito universal não pode ser discurso e sim condição fundamental para o futuro de um país.

Um outro ponto tratado no encontro foi a política do cuidado e como a Ouvidoria Geral da Defensoria Pública pode atuar como um instrumento estratégico para garantir o acesso à justiça de meninas e mulheres, especialmente sob as perspectivas de gênero e raça, ao atuar como um elo entre a população e a instituição. Sua contribuição é fundamental para qualificar os serviços prestados, identificar falhas e promover uma agenda focada nos direitos das mulheres, em sintonia com a Política do Cuidado.

Desta forma, as Ouvidorias das Defensorias do Brasil se posicionam ao lado das mulheres cis e trans, movimentos de favelas, quilombos, territórios indígenas, ciganos, ilhas e assentamentos rurais e urbanos do Estado do Rio de Janeiro, prestando apoio e reforçando que não existe acesso à justiça sem escuta ativa, cuidado e parceria da sociedade civil com a Defensoria Pública, se posicionam pela:

## **1. PROPOSTAS DAS MULHERES SOBRE UMA DEFENSORIA PAUTADA NA POLÍTICA DE GÊNERO CUJA MELHORIA DO ATENDIMENTO VAI SE DAR DA PONTA AS COORDENAÇÕES.**



- Atendimento mais rápido e acolhedor;
- As vítimas buscam um atendimento que priorize suas necessidades, com escuta atenta e respeito à sua condição de sujeito de direitos;
- É fundamental a existência de serviços de apoio psicossocial para as vítimas, que as ajudem a lidar com o trauma e a reconstruir suas vidas;
- Ampliação da rede de apoio psicossocial;
- Combate à violência sexual e política;
- As mulheres vítimas de violência sexual e violência política reivindicam maior atenção e ações mais eficazes por parte da Defensoria, incluindo a proteção em espaços públicos;
- As mulheres buscam maior representatividade feminina nos quadros da Defensoria e em suas ações, além de maior visibilidade para a violência que sofrem;
- As vítimas reivindicam que a Defensoria atue de forma efetiva na defesa de seus direitos, garantindo o acesso à justiça e a obtenção de medidas protetivas para mulheres fora do eixo capital;
- As vítimas buscam um acompanhamento integral por parte da Defensoria, que envolve não apenas a assistência jurídica, mas também o apoio social e psicológico;
- Espaço de escuta ativa e protegida;
- Que a Defensoria tenha em seus espaços um local para que as crianças que acompanham suas mães vítimas de violência não escute os fatos narrados da violência vivida;
- Que se amplie a divulgação que a Defensoria atua em outras frentes na proteção da mulher vítima da violência para além da violência doméstica;



- Integrar e expandir parcerias com universidades e ONGs para oferecer atendimento psicológico e assistência social gratuitos, descentralizando o acolhimento e garantindo encaminhamentos eficazes;
- Promover encaminhamentos mais rápidos e diretos para casas-abrigo e outros órgãos de proteção;
- Implementar e garantir o pagamento de auxílio-aluguel para mulheres em situação de vulnerabilidade, facilitando a saída do ciclo de violência, conforme orientações da Defensoria Pública;
- Ampliar projetos que ofereçam vagas de emprego para mulheres vítimas de violência, com selos de responsabilidade social para empresas, promovendo a autonomia financeira e o recomeço de vida;
- Tornar o atendimento jurídico mais rápido, humano e especializado, com a participação de defensoras, defensores, psicólogos e assistentes sociais para casos de violência doméstica e outros tipos de violências;
- Reforçar a atuação do Núcleo de Defesa dos Direitos da Mulher (Nudem) e divulgar campanhas informativas para conscientizar as mulheres sobre seus direitos e os serviços da Defensoria Pública;
- Promover a educação sobre igualdade de gênero nas formações internas da Defensoria para a comunidades a fim de criar um entendimento de como prevenir a violência;
- Fazer parcerias com as escolas para trabalhar a prevenção contra a violência de gênero desde a base;
- Realizar mutirões de atendimento e veicular campanhas em mídias de massa para informar a população sobre como acessar a ajuda da Defensoria;



- Fazer campanhas explicando que a violência não se manifesta somente por meio da violência física;
- Fomenta parcerias com as subseções da OAB Mulher nos Municípios;

## **2. PROPOSTA PARA PENSARMOS AÇÕES EFETIVAS PARA BARRAMOS A AMPLIAÇÃO DE MORTES DE CRIANÇAS, JOVENS E VIOLAÇÕES DE DIREITOS NAS FAVELAS E PERIFERIAS.**

- Interrupção imediata do genocídio em curso no Rio de Janeiro, operado através de operações policiais letais;
- Implementação de mecanismos eficientes de controle das polícias, como o uso efetivo das câmeras em fardas e viaturas, acesso das famílias ao inteiro teor das investigações de letalidade policial e aumento da efetividade do controle externo da atividade policial, inclusive com atendimento eficiente de denúncias em tempo real pelo Plantão do Ministério Público determinado pelo STF na ADPF 635;
- Aumento dos orçamentos das Defensorias Públicas para criação, fortalecimento e qualificação de órgãos especializados que prestam assistência jurídica e multidisciplinar para as pessoas afetadas pela violência de Estado;
- Independência das perícias em casos de violência de Estado, para garantia de investigações eficientes;
- Aperfeiçoamento dos programas de proteção a testemunhas e a defensoras e defensores de direitos humanos;
- Investigação da responsabilidade da cadeia de comando operacional e política pelas altas taxas de letalidade policial;



- Criação da Ouvidoria Externa de Polícia para controle social das forças de Estado;
- Criação e fomento à serviços especializados de atendimento psicossocial às famílias vítimas da violência de Estado;
- Criação de um fluxo rápido de reparação às famílias afetadas pela violência de Estado;
- Investimento em políticas públicas de garantia de direitos da população, em especial educação, saúde, assistência social, trabalho e renda, cultura e lazer, moradia e transportes, inclusive com foco na juventude.

Essas e outras propostas vocalizadas historicamente pelos movimentos sociais e instituições da sociedade civil devem encontrar lugar de escuta no Estado brasileiro para que possam ser implementadas com a urgência que o tema merece. Por isso, reforçamos que é urgente ouvir os gritos que vêm dos becos, vielas, assentamentos, territórios indígenas, ciganos e quilombolas do Estado do Rio de Janeiro. As Ouvidorias das Defensorias Públicas do Brasil se declaram aliadas da população nesta luta.

---

## **OUVIDORIAS ITINERANTES**

O Projeto Ouvidoria Itinerante é uma iniciativa que leva Ouvidorias de várias instituições para diversas localidades do estado, usando as estruturas das organizações e das prefeituras locais para oferecer serviços, orientações e fiscalização diretamente à população e aos profissionais. Organizado inicialmente pelo Conselho Regional de Corretores de Imóveis (CRECI-RJ), que visava promover segurança jurídica nas transações imobiliárias, esclarecendo dúvidas sobre a profissão e funcionando como



um canal de acesso à informação e direitos do cidadão e que foi se ampliando para abarcar outras instituições a fim de levar para a população mais informações sobre os seus direitos.

A Ouvidoria Geral da Defensoria Pública começou a participar dos encontros no ano de 2025 e pode ver materializado o quão importante é estarmos na rua mostrando como a Defensoria Pública se organizar para atender as pessoas usuárias, tirar dúvidas sobre seus processos, registrar in loco sua demanda e estreitamos e fortalecemos a rede de diálogo com outras instituições como o Ministério Público e a Secretária de Administração Penitenciária.

### **Principais Objetivos e Ações:**

Educação e Orientação: Informar a sociedade sobre a importância da Defensoria Pública, o papel da Ouvidoria Geral da Defensoria Pública e sobre a legislação pertinente, como a Lei do Usuário (Lei Federal nº 13.460/2017);

- Fiscalização e Segurança: Combater a atuação de "falsas informações sobre a Defensoria" e garantir a segurança informação;

Pensando o Serviços Público a iniciativa visa integrar-se com outras ouvidorias e órgãos (como Ministério Público, DETRAN, OAB) para oferecer uma gama de serviços gratuitos à população, como vacinação, emissão de documentos e outros atendimentos.

Promovendo assim a Responsabilidade Social e fortalecendo o diálogo com a sociedade a fim de promovermos boas práticas e melhorar a qualidade dos serviços públicos.

A aproximação da Ouvidoria da DP com as outras Ouvidorias nos



levou para mais perto das pessoas usuárias em municípios do interior e bairros da capital fluminense, fortalecendo nossa atuação e o atendimento prestado pela instituição Defensoria Pública.

Vimos na prática o quão importante é a ação de responsabilidade social e aproximação institucional, que funciona como um posto avançado das Ouvidorias em parceria com o Conselho Regional de Corretores de Imóveis (CRECI-RJ), com foco na educação, fiscalização e oferta de serviços essenciais à comunidade em geral.





**DE OLHO NA OUVIDORIA  
EQUIPE DE  
APURAÇÃO E  
TELEATENDIMENTO**

# **APURAÇÃO E TELEATENDIMENTO - DE OLHO NA OUVIDORIA**

## **Relatório de Monitoramento dos Atendimentos da Ouvidoria da Defensoria Pública do Estado do Rio de Janeiro - 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, atendidas pelo setor de teleatendimento que conta com 08 atendentes e a Supervisora. 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 por meio 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 via 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, 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 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 - 2025**

A Ouvidoria da Defensoria Pública do Estado do Rio de Janeiro registrou um total de 13.800 atendimentos do mês de 01 janeiro de 2025 à 19 de dezembro de 2025. Desses, foram identificados e classificados como válidos 6.287 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 2.632 dos casos, evidenciando a importância de uma resposta rápida e eficaz para a proteção dos direitos das pessoas usuárias do serviço público.



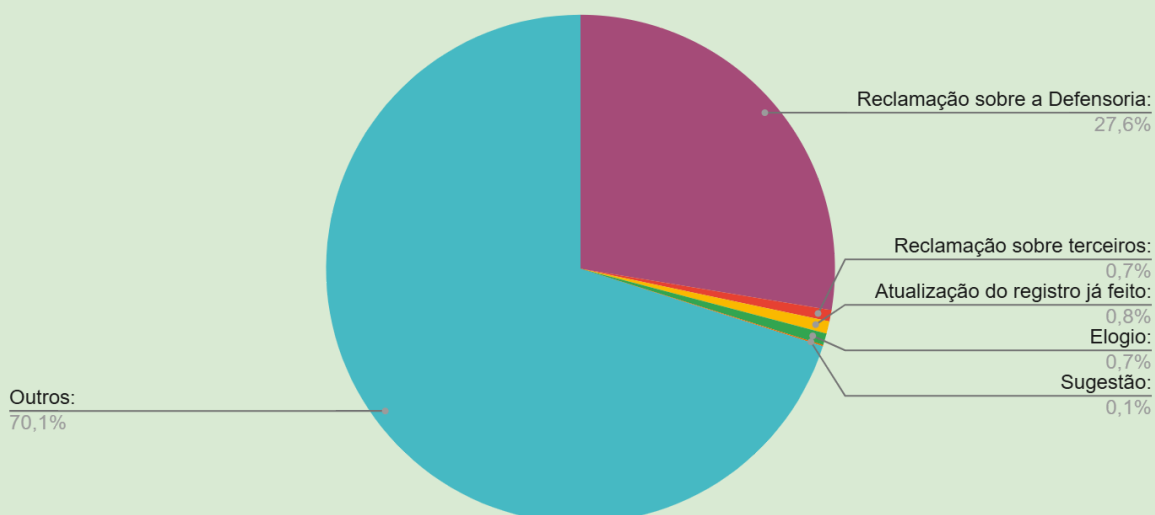


**Dados do Monitoramento de origem Telefônica - 2025 (até 19/12/2025):**

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

Identificação	Quantidade
Reclamação sobre a Defensoria:	2.627
Reclamação sobre terceiros:	68
Atualização do registro já feito:	75
Elogio:	71
Sugestão:	07
Outros:	6.667
<b>Total:</b>	<b>9.515</b>

Quantidade

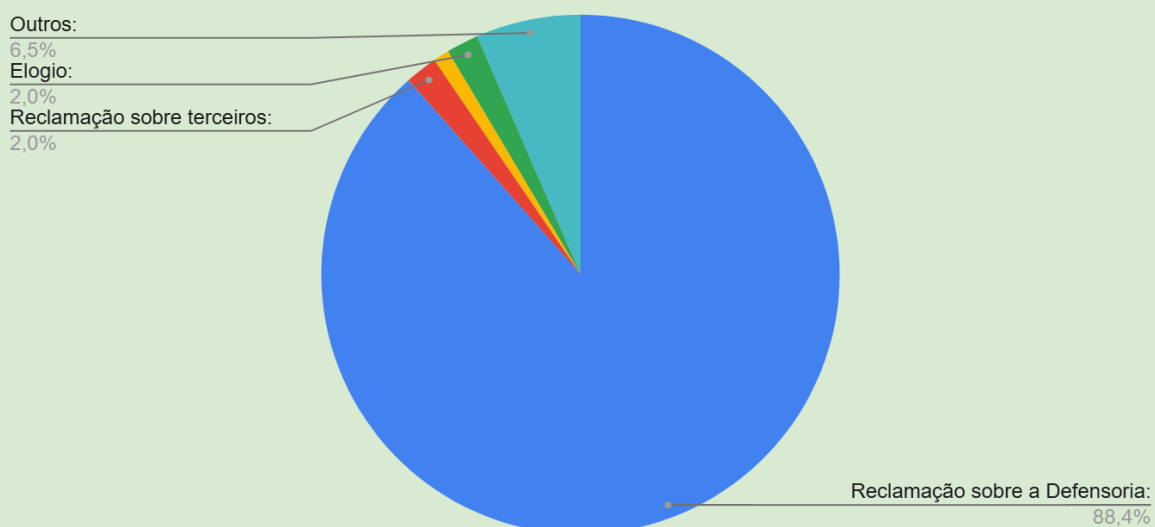


**Dados do Monitoramento de origem Protocolar - 2025 (até 19/12/2025):**

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

Identificação	Quantidade
<b>Reclamação sobre a Defensoria:</b>	35
<b>Reclamação sobre terceiros:</b>	06
<b>Atualização do registro já feito:</b>	02
<b>Elogio:</b>	06
<b>Sugestão:</b>	01
<b>Outros:</b>	18
<b>Total:</b>	<b>68</b>

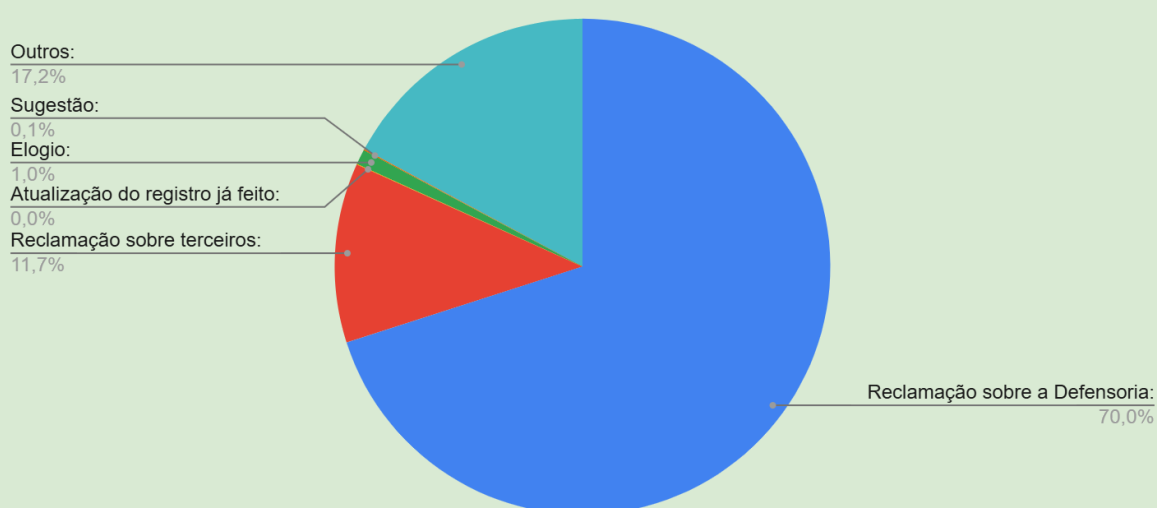
Quantidade



**Dados do Monitoramento de origem Fale Conosco - 2025 (até 19/12/2025):**

Identificação	Quantidade
<b>Reclamação sobre a Defensoria:</b>	2.189
<b>Reclamação sobre terceiros:</b>	366
<b>Atualização do registro já feito:</b>	01
<b>Elogio:</b>	31
<b>Sugestão:</b>	02
<b>Outros:</b>	536
<b>Total:</b>	<b>3.125</b>

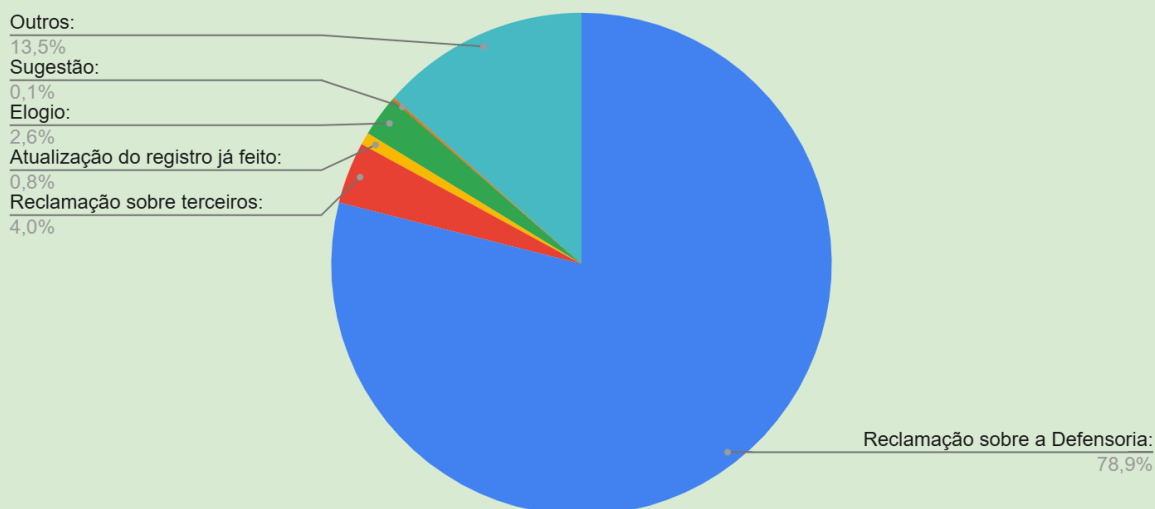
Quantidade



**Dados do Monitoramento de origem Presencial - 2025 (até 19/12/2025):**

Identificação	Quantidade
<b>Reclamação sobre a Defensoria:</b>	596
<b>Reclamação sobre terceiros:</b>	30
<b>Atualização do registro já feito:</b>	06
<b>Elogio:</b>	20
<b>Sugestão:</b>	01
<b>Outros:</b>	102
<b>Total:</b>	<b>755</b>

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.

**Tabela 1: Status dos Casos Registrados**

Status	Quantidade	Percentual
Casos Arquivados sem decisão <sup>1</sup>	7.437	53,89%
Casos em andamento <sup>2</sup>	147	1,26%
Casos Arquivados com decisão <sup>3</sup>	6.189	44,85%
<b>Total</b>	<b>13.800</b>	100%

---

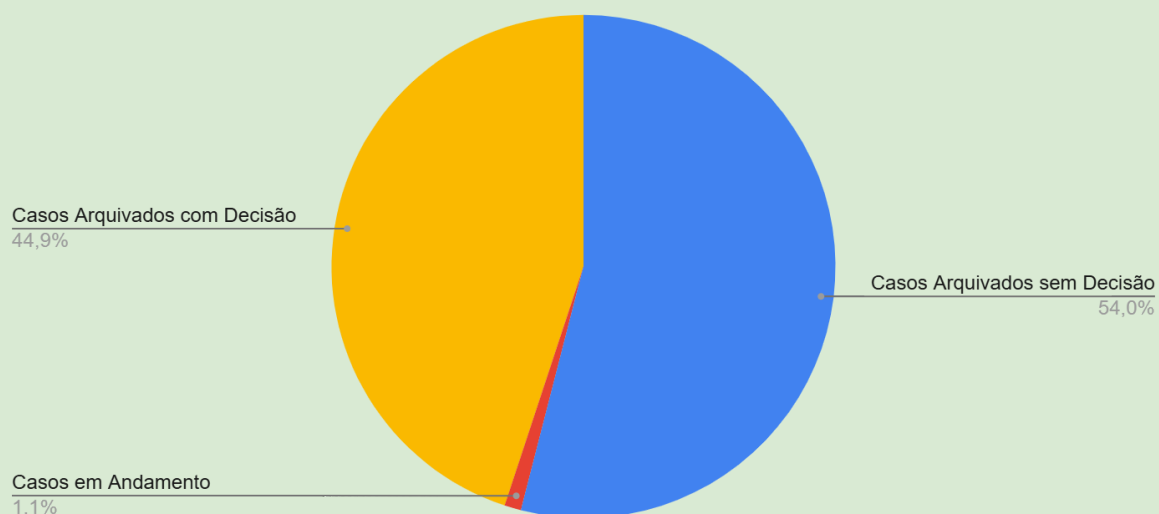
<sup>1</sup> Cabe esclarecer que casos arquivados sem decisão são complementação de registros anteriores, duplicidade de registros, ligações perdidas e informações simples prestadas pela atendente na ligação

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

<sup>3</sup> 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

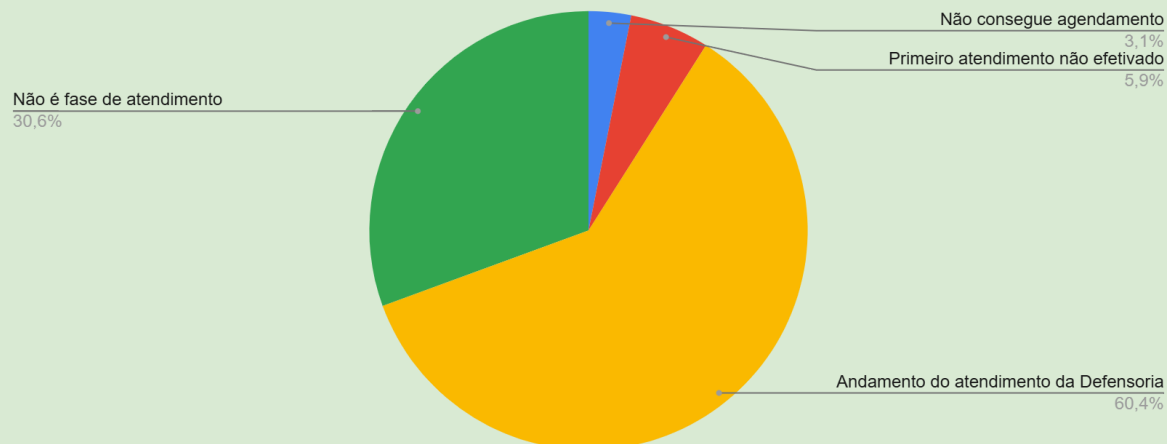


**Tabela 2: Problemas Registrados por Fase do Atendimento - reclamação sobre a Defensoria Pública**

Fase do Atendimento	Quantidade	Percentual
Não consegue agendamento	193	3,13%
Primeiro atendimento não efetivado	362	5,88%
Andamento do atendimento da Defensoria, seja Núcleo ou Vara	3.721	60,41%
Não é fase do atendimento	1.884	30,58%
<b>Total</b>	<b>6.160</b>	<b>100%</b>



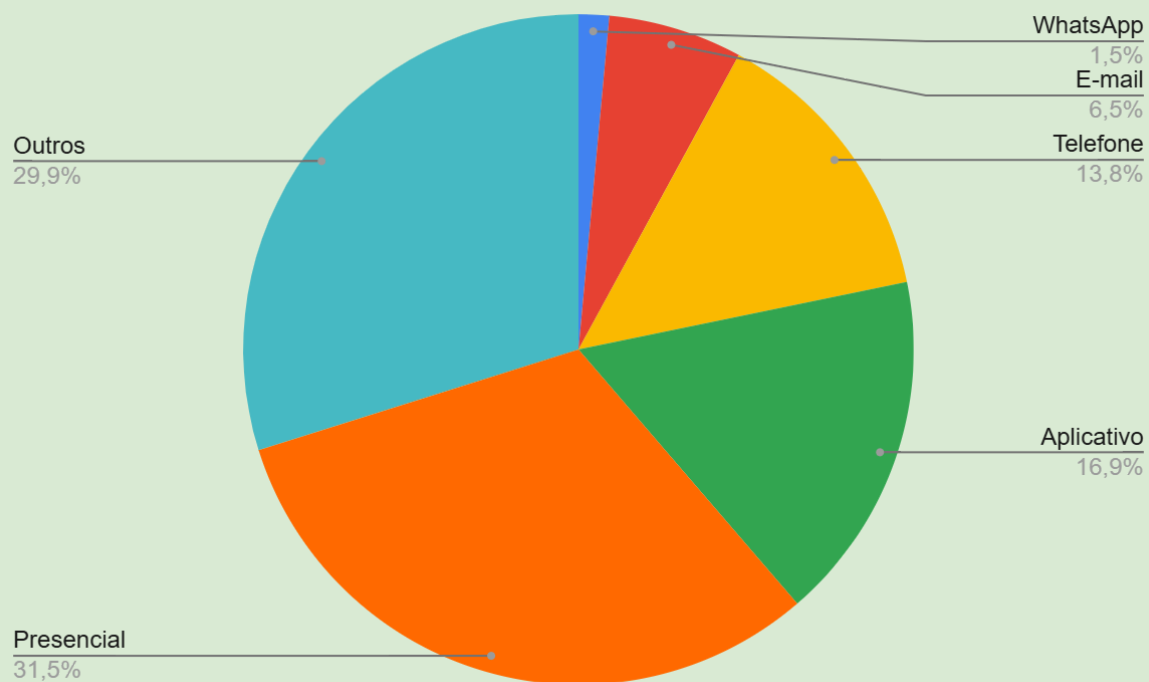
Quantidade



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

Canal	Quantidade	Percentual
WhatsApp	110	1,75%
E-mail	484	7,70%
Telefone	1.035	16,46%
Aplicativo	1.266	20,14%
Presencial	2.354	37,44%
Outros	2.234	35,53%





**Tabela 4: Perfil das pessoas usuárias**

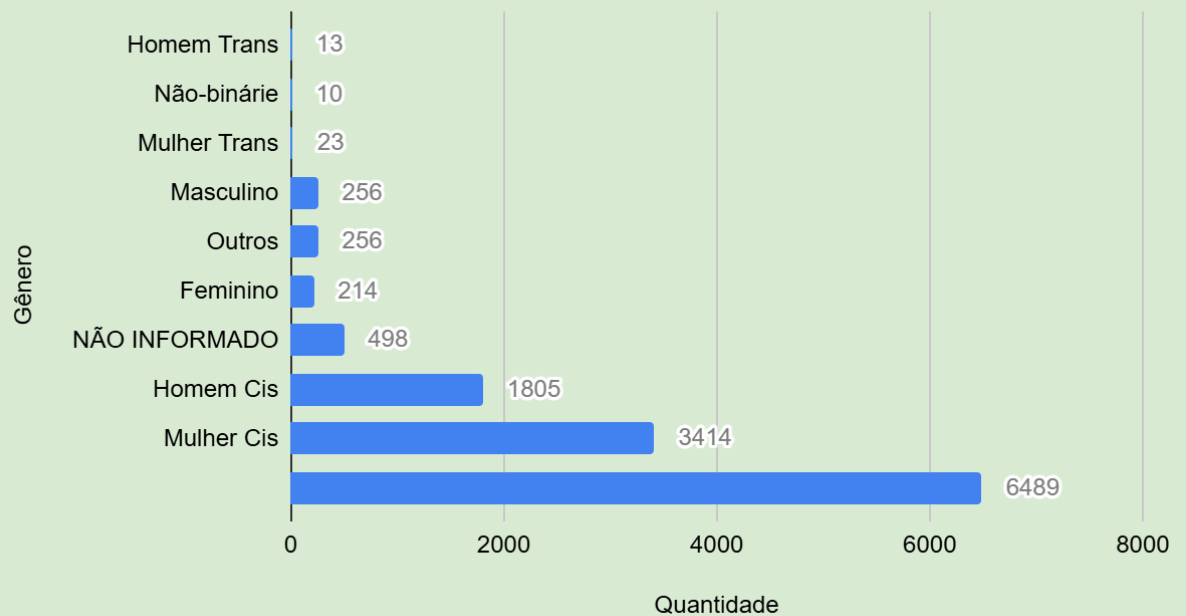
**Gênero (pessoas cadastradas):**

Gênero	Quantidade	Participação
Homem Trans	13	0,20%
Não-binária	10	0,16%
Mulher Trans	23	0,36%
Masculino	129	2,03%
Feminino	214	3,36%
Homem Cis	1.805	28,37%
Mulher Cis	3.414	53,65%
Outros	256	4,02%



Gênero	Quantidade	Participação
Não Informado	498	7,83%
<b>Total</b>	<b>6.363</b>	<b>100%</b>

### Quantidade



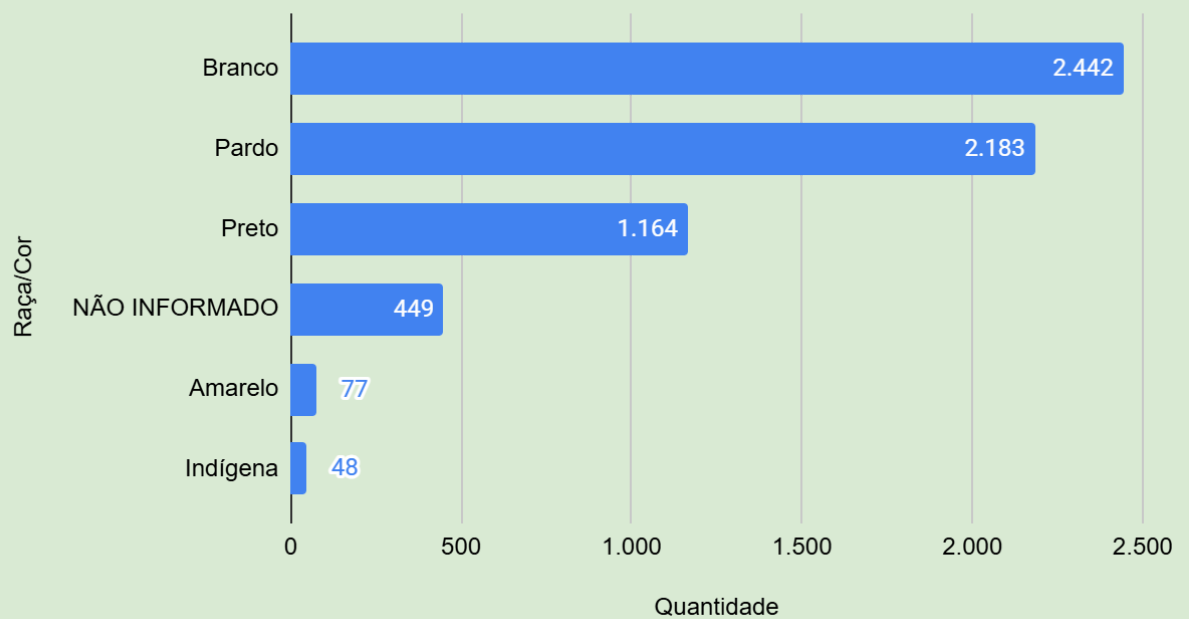
### Raça/Cor (pessoas cadastradas):

Raça/Cor	Quantidade	Participação
Indígena	48	0,75%
Amarelo	77	1,21%
Preto	1.164	18,29%
Branco	2.442	38,38%
Pardo	2.183	34,31,21%



Raça/Cor	Quantidade	Participação
Não informado	449	7,06%
<b>Total</b>	<b>6.363</b>	<b>100%</b>

Quantidade versus Raça/Cor



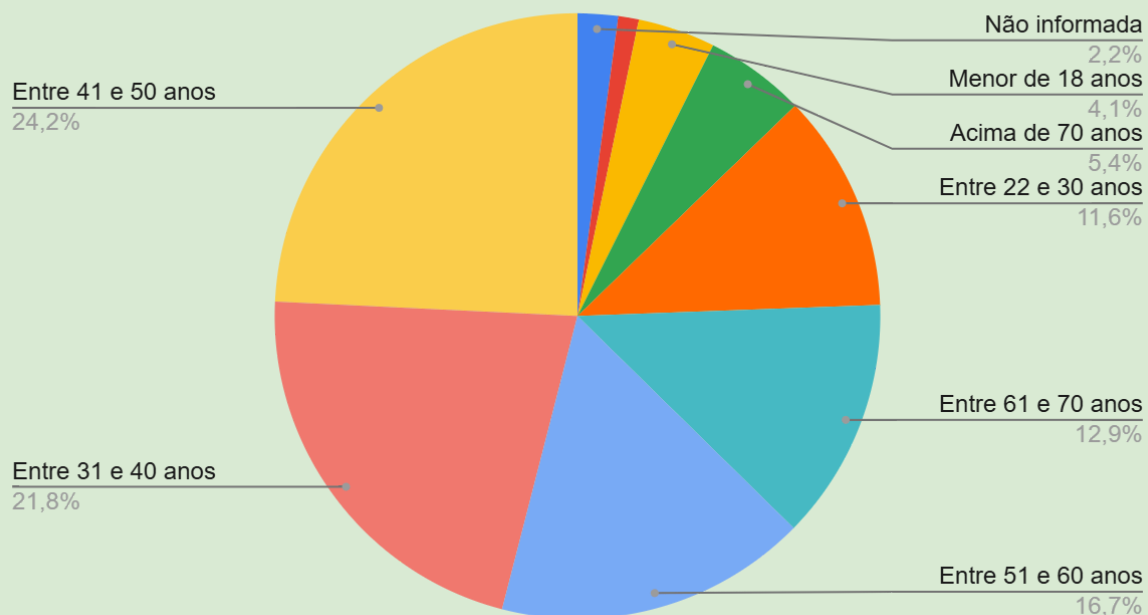
#### Faixa Etária (pessoas cadastradas):

Faixa Etária	Quantidade	Participação
Não informada	136	2,14%
Entre 18 e 21 anos	69	1,08%
Menor de 18 anos	261	4,10%
Acima de 70 anos	399	6,27%
Entre 22 e 30 anos	734	11,54%



Faixa Etária	Quantidade	Participação
Entre 61 e 70 anos	815	12,81%
Entre 51 e 60 anos	1.050	16,50%
Entre 31 e 40 anos	1.371	21,55%
Entre 41 e 50 anos	1.528	24,01%
<b>Total</b>	6.363	100%

### Quantidade



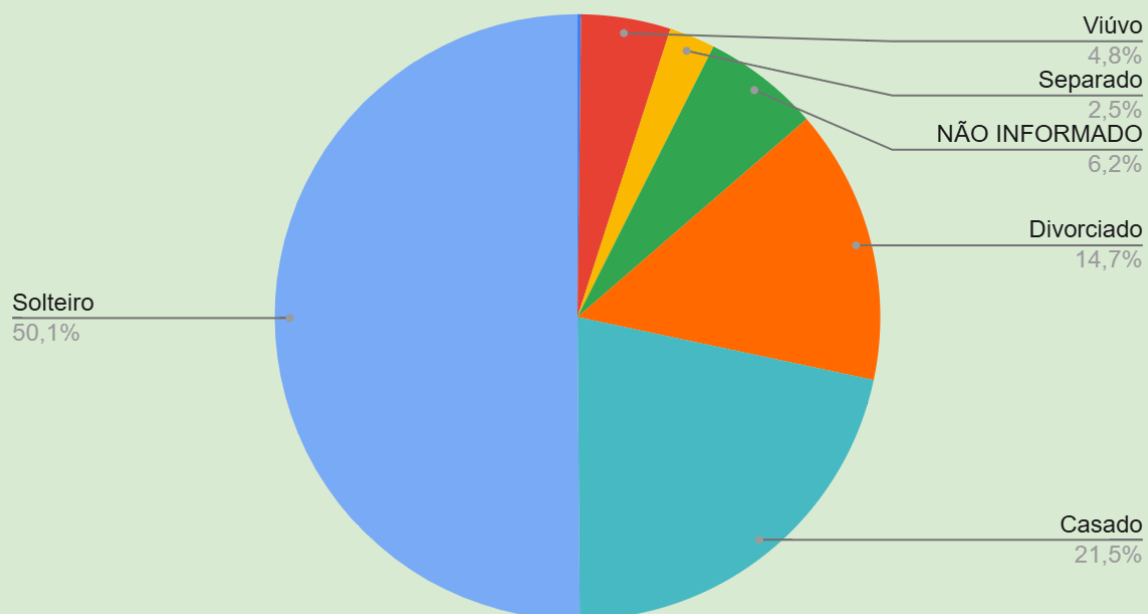
### Estado Civil (pessoas cadastradas):

Estado Civil	Quantidade	Participação
Desquitado	12	0,19%
Viúvo	304	4,78%



Estado Civil	Quantidade	Participação
Separado	156	2,45%
NÃO INFORMADO	397	6,24%
Divorciado	934	14,68%
Casado	1.371	21,55%
Solteiro	3.189	50,12%
<b>Total</b>	<b>6.363</b>	<b>100%</b>

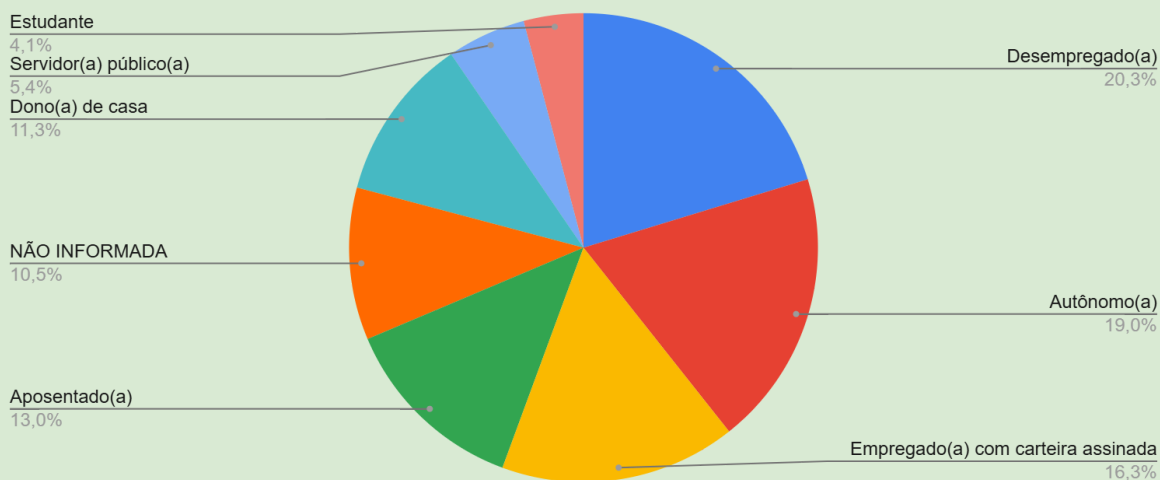
Quantidade



### Ocupação (pessoas cadastradas):

Ocupação	Quantidade	Participação
Estudante	262	4,12%
Servidor(a) público(a)	346	5,44%
Dono(a) de casa	720	11,32%
Aposentado(a)	828	13,01%
Empregado(a) com carteira assinada	1.036	16,28%
Autônomo(a)	1.212	19,05%
Desempregado(a)	1.291	20,29%
NÃO INFORMADA	668	10,50%
<b>Total</b>	<b>6.363</b>	<b>2,14%</b>

Quantidade versus Ocupação





**Tabela 5: Tipos de Urgências Registradas**

<b>Tipo de Urgência</b>	<b>Quantidade</b>	<b>Percentual</b>
Intimação/Citação Processual	336	12,77%
Outras Violações de Direitos Humanos	706	26,82%
Alimentos	963	36,59%
Tratamento Médico	111	4,22%
Curatela	89	3,38%
Medicamentos	114	4,33%
Violência doméstica / gênero	89	3,38%
Prisão recente	35	1,33%
Notificação/Ameaça expressa de Despejo	37	1,41%
Corte de energia e/ou água	32	1,22%
Consulta/Exames	27	1,03%
Leitos/Transferência Hospitalar	21	0,80%

<b>Tipo de Urgência</b>	<b>Quantidade</b>	<b>Percentual</b>
Violação de tornozela/problemas no cumprimento de pena em liberdade	22	0,84%
Busca e Apreensão de Criança/Adolescente	21	0,80%
Denúncia de tortura ou maus tratos no Sistema Prisional	12	0,46%
Denúncia de tortura socioeducativo	03	0,11%
Violência Policial	04	0,15%
Sepultamento(alvará/Gratuidade)	10	0,38%
<b>Total</b>	2.632	100%



Quantidade versus Tipo de Urgência

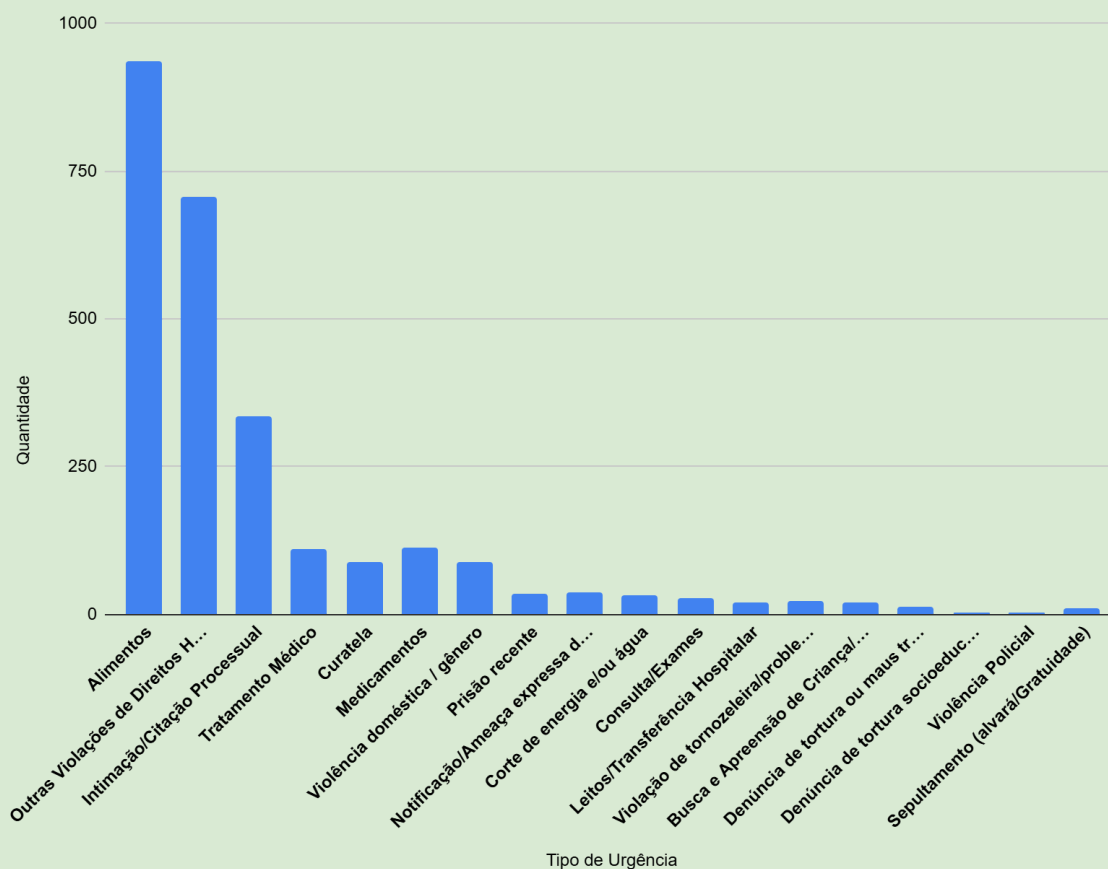


Tabela 6: Pedidos de Ajuda por Tipo de Serviço

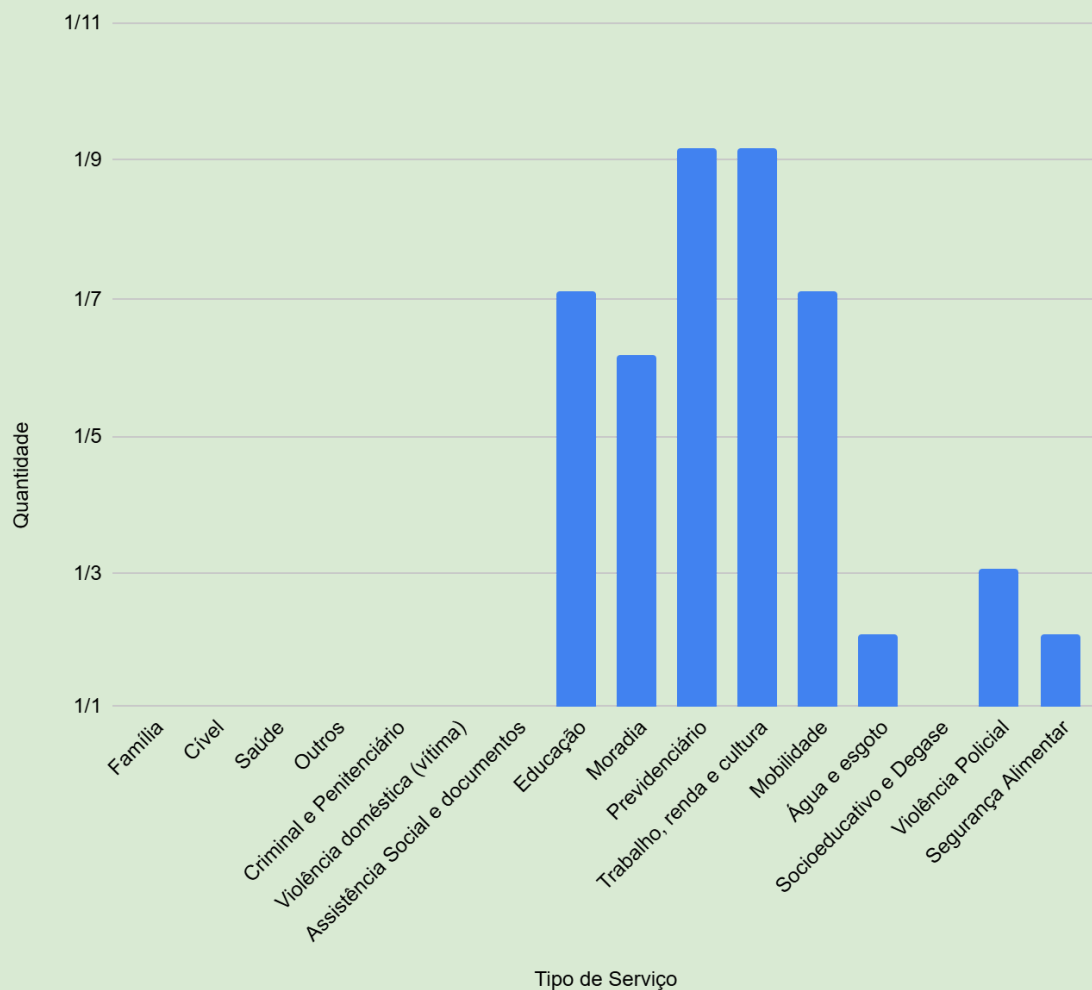
Tipo de Serviço	Urgências	Quantidade	Percentual
Família	47	63	23,95%
Cível	29	41	15,59%
Saúde	26	26	9,89%
Outros	17	40	15,21%
Criminal e Penitenciário	15	19	7,22%



<b>Tipo de Serviço</b>	<b>Urgências</b>	<b>Quantidade</b>	<b>Percentual</b>
Violência doméstica (vítima)	11	13	4,94%
Assistência Social e documentos	10	15	5,70%
Educação	5	7	2,66%
Moradia	6	6	2,28%
Previdenciário	6	9	3,42%
Trabalho, renda e cultura	6	9	3,42%
Mobilidade	5	7	2,66%
Água e esgoto	2	2	0,76%
Socioeducativo e Degase	1	1	0,38%
Violência Policial	3	3	1,14%
Segurança Alimentar	2	2	0,76%



## Quantidade versus Tipo de Serviço



**Tabela 7: Direitos Demandados**

Tipo de Serviço	Quantidade	Percentual
Família	2.660	40,58%
Cível	1.997	30,47%



<b>Tipo de Serviço</b>	<b>Quantidade</b>	<b>Percentual</b>
Saúde	286	4,36%
Outros	673	10,27%
Criminal e Penitenciário	382	5,83%
Violência doméstica (vítima)	139	2,12%
Assistência Social e documentos	70	1,07%
Educação	38	0,58%
Moradia	87	1,33%
Previdenciário	35	0,53%
Trabalho, renda e cultura	86	1,37%
Mobilidade	42	0,64%
Água e esgoto	30	0,46%

<b>Tipo de Serviço</b>	<b>Quantidade</b>	<b>Percentual</b>
Socioeducativo e Degase	05	0,08%
Violência Policial	13	0,20%
Segurança Alimentar	08	0,12%
<b>Total</b>	6.555	100%





Quantidade versus Direito

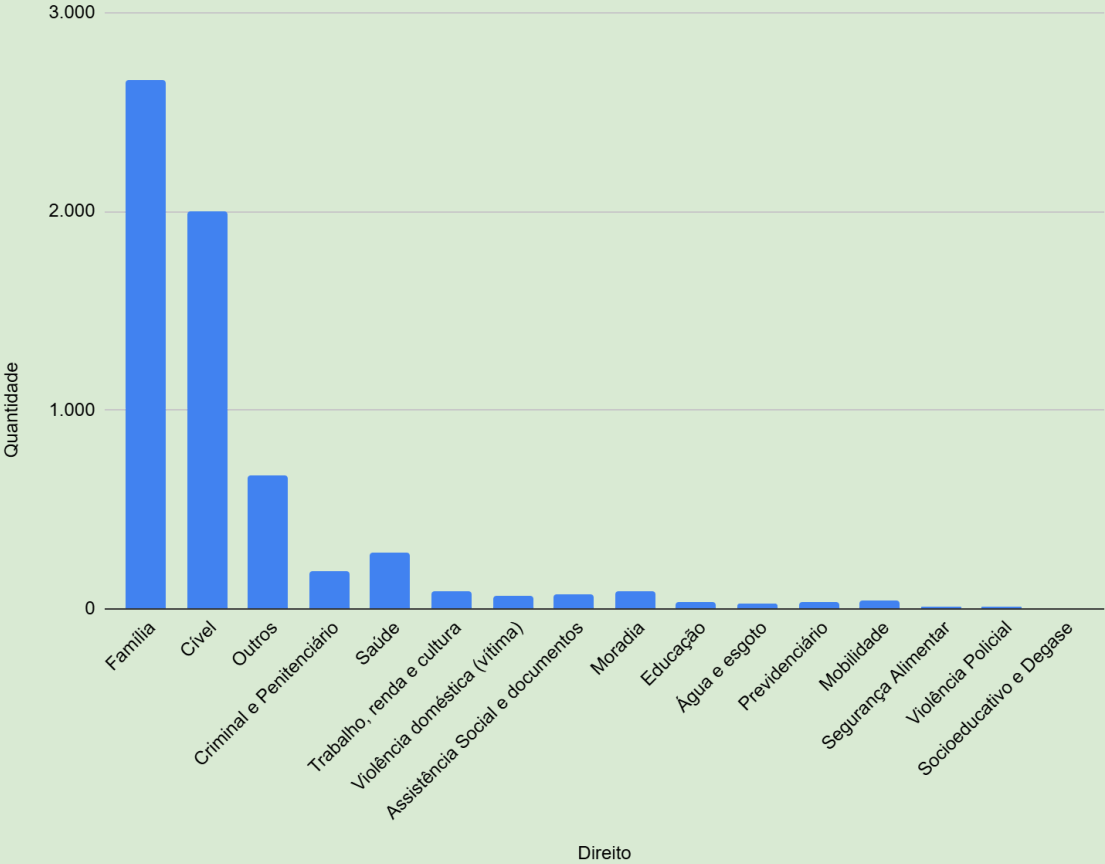
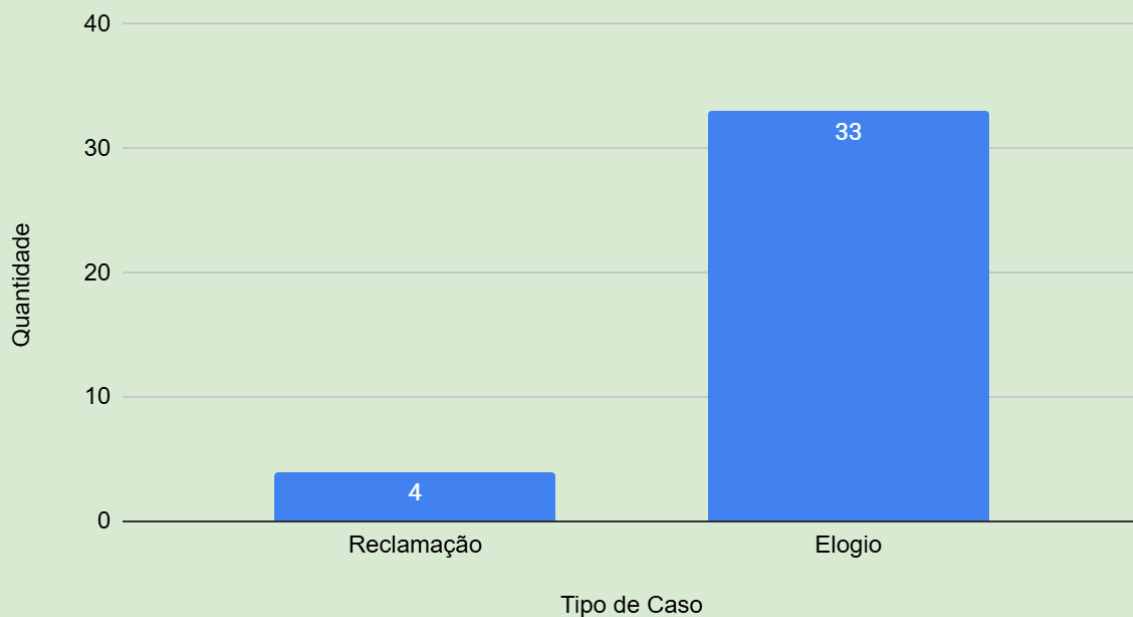


Tabela 8: Casos Encaminhados para a Corregedoria

Tipo de Caso	Quantidade	Percentual (Encaminhamentos)	Percentual (Total Arquivados com Decisão)
Reclamação	4	10,81%	0,06%
Elogio	33	89,19%	0,53%
Total	37	100,00%	0,60%



### Quantidade versus Tipo de Caso



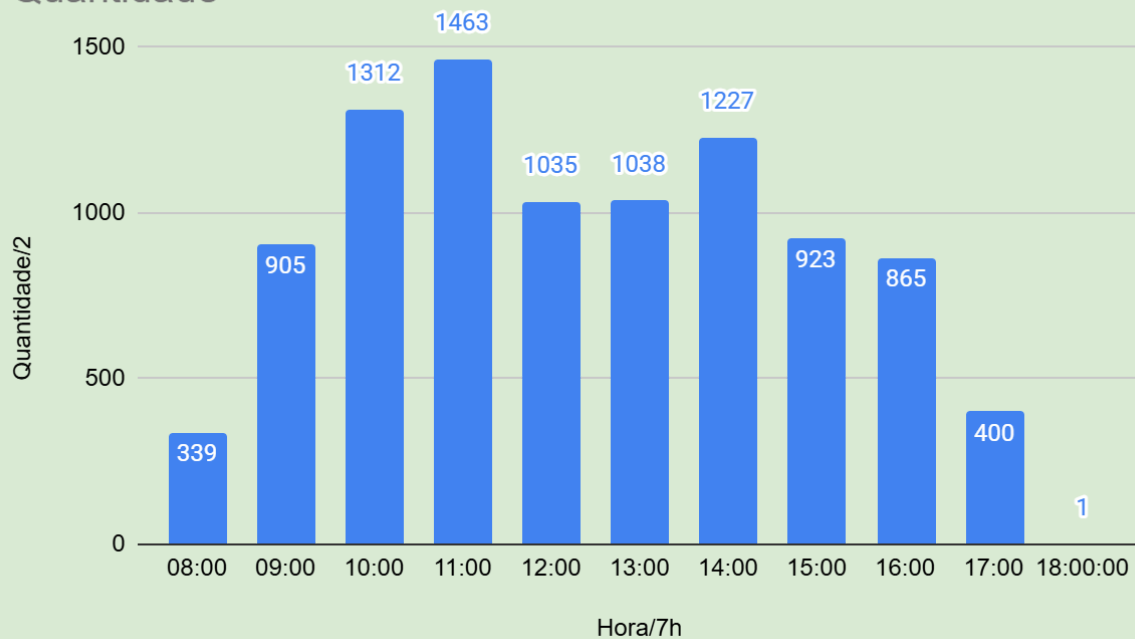
**Tabela 9: Fluxo Horário de Atendimento Telefônico**

Hora	Quantidade	Percentual
08:00	339	9,51%
09:00	905	13,79%
10:00	1.312	15,37%
11:00	1.463	10,88%
12:00	1.035	10,91%
13:00	1.038	12,89%
14:00	1.227	9,70%



Hora	Quantidade	Percentual
15:00	923	9,09%
16:00	865	4,20%
17:00	400	0,02%
18:00	02	0,02%
<b>Total</b>	9.516	100%

## Quantidade



## Conclusão

O monitoramento realizado pela equipe de apuração e teleatendimento da Ouvidoria Geral ao longo de 2025 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 de apuração que realiza a análise detalhada de cada situação e faz os encaminhamentos necessários.

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 assistida pela Defensoria e atendida na Ouvidoria-Geral, permitindo assim melhorar o direcionamento dos recursos para atender às necessidades específicas dos usuários.

O trabalho do teleatendimento e apuração da Ouvidoria Geral da Defensoria Pública do Estado do Rio de Janeiro vai muito além de ouvir, registrar, encaminhar informações e apurar. O papel dos trabalhadores do teleatendimento e apuração é também acolher cada pessoa que nos procura, oferecendo sensibilidade e atenção em cada interação.

Acalmar, respirar junto, refletir sobre a situação apresentada e transmitir confiança de que aquela voz será ouvida faz parte da rotina diária da equipe de apuração. Esse é o compromisso da equipe que fica na missão de atender com empatia e cuidado às pessoas usuárias.

Ao longo do ano de 2025, tivemos avanços importantes como a mudança para o edifício Menezes Côrtes que ofereceu um espaço de trabalho mais amplo, arejado e adequado, permitindo atendimentos com menos interferências e interrupções externas.

Apesar disso, ainda há conquistas a serem alcançadas, tais como: substituição do sistema de atendimento da equipe de teleatendimento: A empresa responsável pelo sistema atual não tem atendido às necessidades da Ouvidoria Geral. Entre 1º de janeiro a 6 de outubro de 2025, acumulamos 56 (cinquenta e seis) dias de impossibilidade de atendimento devido a falhas e quedas na plataforma e telefonia.

Melhorias na infraestrutura: Embora a mudança de prédio tenha sido positiva, ainda há pendências significativas. As mesas disponibilizadas não atendem às normas de ergonomia previstas na RN17, pois não são reguláveis, não permitem variação postural e não se adaptam às



características individuais dos trabalhadores. O uso prolongado desse mobiliário pode gerar dores na coluna, joelhos e região lombar.

Valorização profissional: É fundamental reconhecer o trabalho dos trabalhadores da equipe de teleatendimento da Ouvidoria, especialmente por meio do reajuste salarial e do valor do ticket alimentação. Atualmente, o benefício é de R\$25,00 por dia, totalizando R\$ 550,00 mensais. Esse valor não supre adequadamente os custos de alimentação de um trabalhador com jornada de 150 horas mensais e necessita ser revisto com urgência.

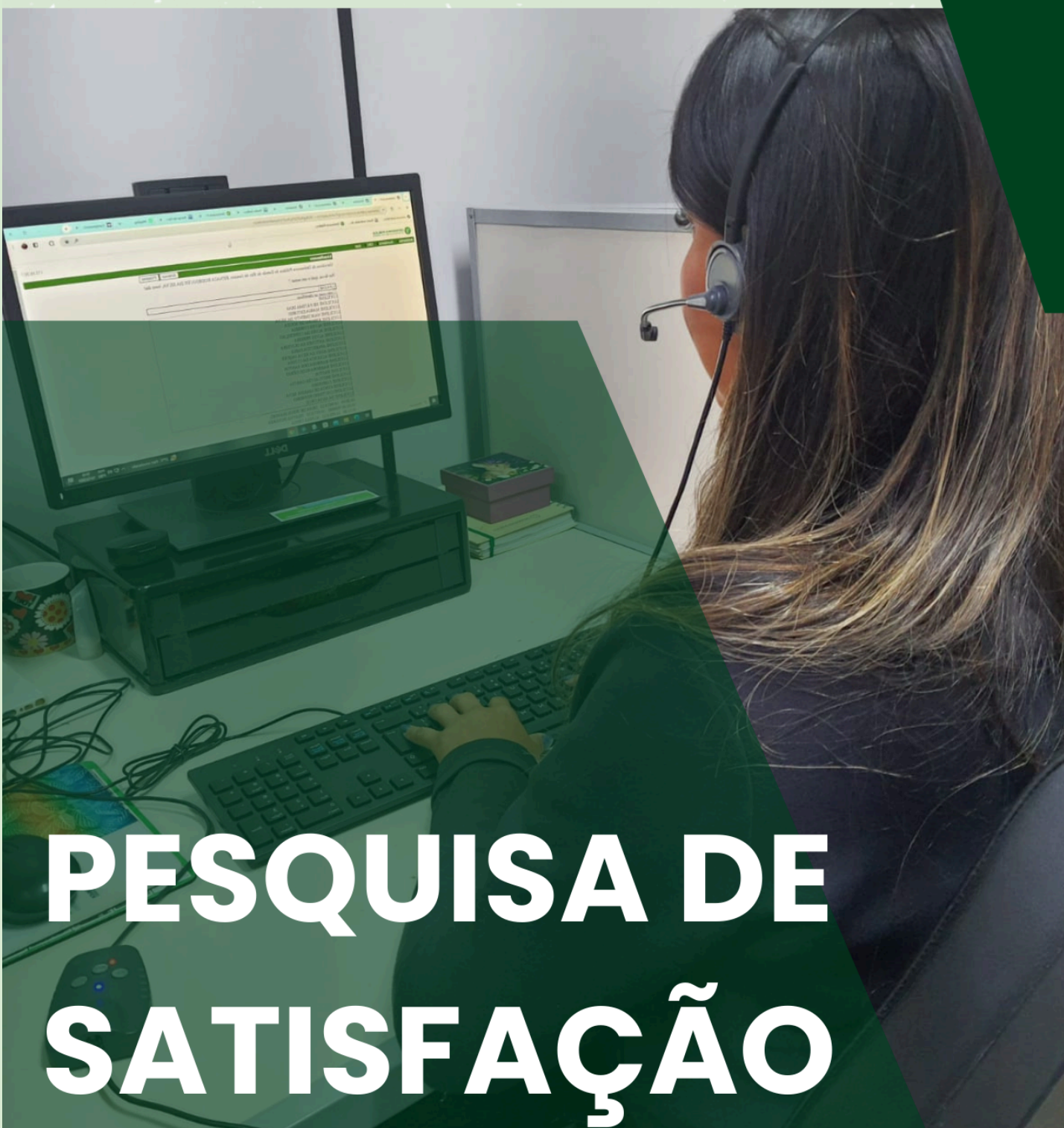
A equipe de apuração formada por trabalhadoras extra-quadro também precisa ser reconhecida pelo trabalho de excelência que realizam. Pensando 2026 é necessário colocar no bojo do planejamento de crescimento da Ouvidoria por meio da ampliação da Ouvidoria na Estrada, a efetivação da Ouvidoria da Mulher e a maior qualificação dos atendimentos e processos de apuração o aumento da equipe da Ouvidoria e melhores condições de trabalho que versam desde aumento salarial, cursos de capacitação e trocas com outros órgãos para possibilitar melhores entregas.

Entendemos que ouvir o usuário é um ato que vai muito além de somente escutar e transferir o que foi dito e para isso qualificar e reconhecer quem faz isso acontecer merece e deve ser reconhecido pela excelência de trabalho que vem sendo executado.

### **Legislação Referente:**

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





# PESQUISA DE SATISFAÇÃO



## **PESQUISA DE SATISFAÇÃO E MELHORIA NO SERVIÇO**

A pesquisa foi realizada no período de 22 de outubro à 19 de dezembro de 2025, esta pesquisa foi disponibilizada para os assistidos através de um formulário do Google após o atendimento finalizado e armazenado pela equipe da Ouvidoria em uma planilha de Excel.

Buscamos com a pesquisa compreender como podemos qualificar cada vez mais o trabalho realizado pelos estagiários, servidores, defensores e tercerizados da Defensoria Pública do Estado do Rio e para isso olhamos para os elogios, feedback, denúncias e reclamações.

Registramos cerca de 1000 resposta no formulário Google e as perguntas foram em cima de entendemos como estamos atuando no que diz respeito à avaliação do tempo de espera do atendimento, como foi feito esse atendimento, o atendimento ocorreu presencialmente/aplicativo/telefonia e se a pessoa usuária gostaria de registrar alguma manifestação sobre esse atendimento.

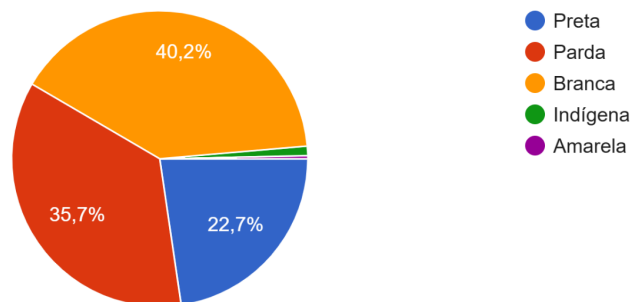
Iremos demonstrar em gráfico o resultado desses atendimentos e também trazer algumas narrativas sobre o atendimento a fim de contextualizar a importância da pesquisa de satisfação para melhoria do serviço prestado pela instituição.

A pesquisa de satisfação é uma ferramenta crucial que melhora o serviço e qualifica o atendimento ao fornecer feedback direto das pessoas usuárias, identificando falhas, validando acertos e orientando melhorias contínuas no trabalho executado, processos e na experiência geral, resultando em maior fidelização e crescimento da instituição.



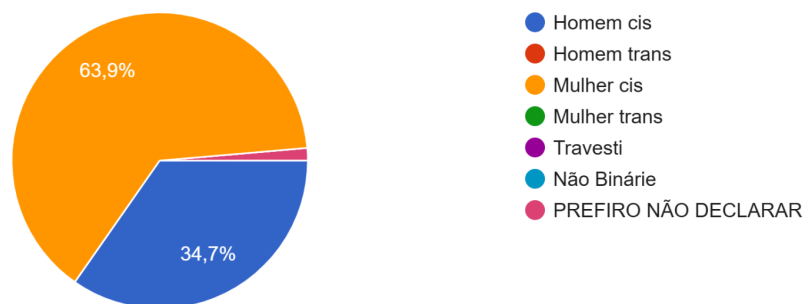
### Como você se identifica com relação a sua cor/raça?

291 respostas



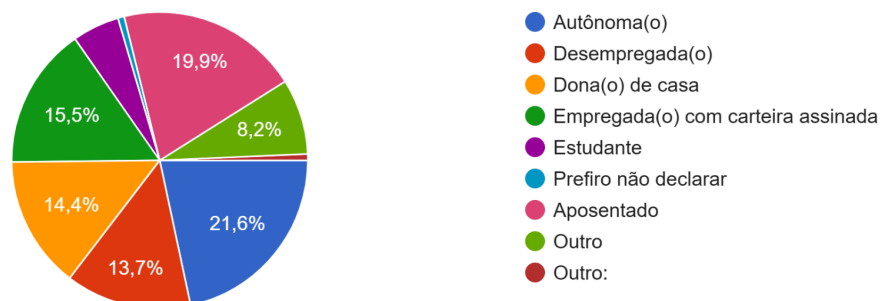
### Como você se identifica com relação ao seu gênero? Cis: pessoa que se identifica com o gênero atribuído ao nascimento. Trans: pessoa que se id...a com gênero diferente do atribuído ao nascimento

291 respostas



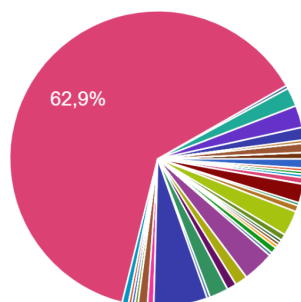
### Qual é a sua principal ocupação profissional?

291 respostas



### Em qual município você mora?

291 respostas

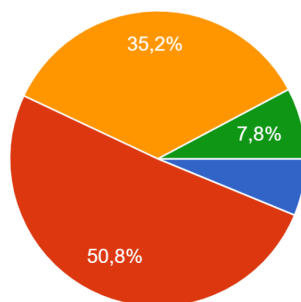


- Fora do Rio de Janeiro (Outros)
- Angra dos Reis
- Aperibé
- Araruama
- Areal
- Armação dos Búzios
- Arraial do Cabo
- Barra do Piraí

▲ 1/12 ▼

### Se for Município do Rio de Janeiro (capital), indique qual zona

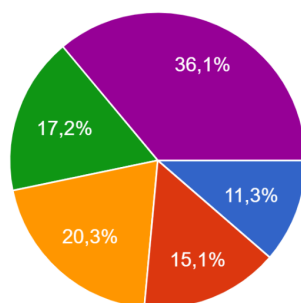
193 respostas



- Centro
- Zona Norte
- Zona Oeste
- Zona Sul

### Como você avalia o atendimento que recebeu na Defensoria Pública do Estado do Rio de Janeiro?

291 respostas

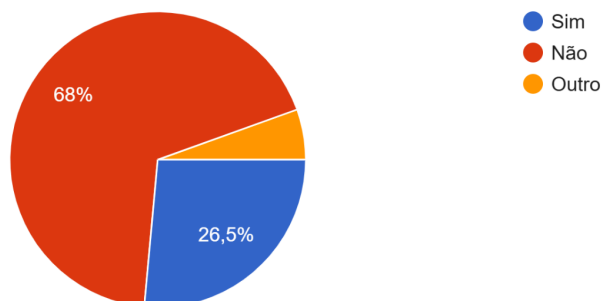


- Muito Satisfeito
- Satisfeito
- Razoável
- Ruim
- Muito Ruim



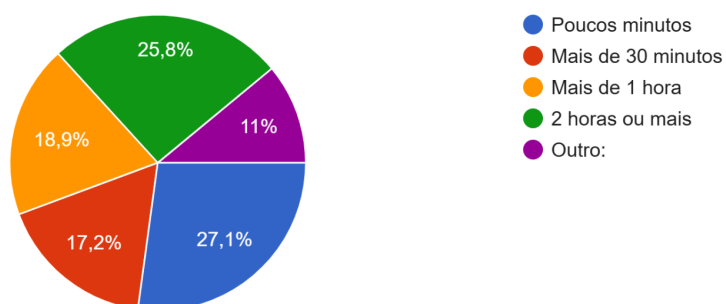
A Defensoria Pública do Estado do Rio de Janeiro deu andamento visando a futura solução de seu conflito?

291 respostas



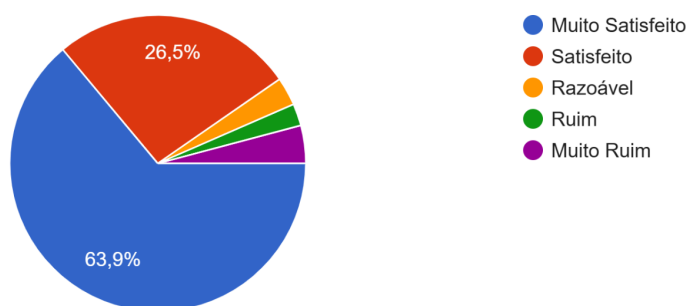
Quanto tempo demorou para você ser atendido na Defensoria Pública?

291 respostas



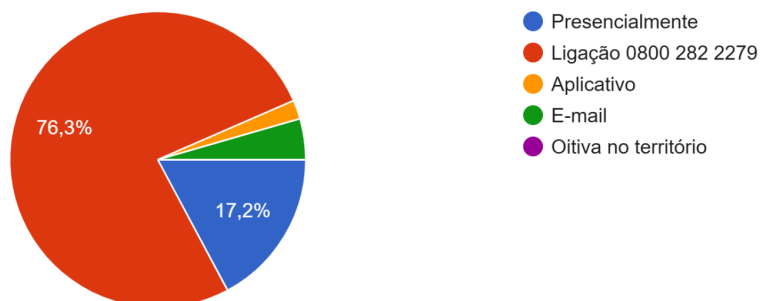
Como foi o seu atendimento na Ouvidoria Geral da Defensoria Pública?


291 respostas



O seu atendimento ocorreu presencialmente na sala da Ouvidoria, aplicativo, oitiva no território, e-mail ou pelo telefone 0800 282 2279?

291 respostas





# **INCIDÊNCIA DA OUVIDORIA EM DIFERENTES ESPAÇOS DE ATUAÇÃO**

---

## **INCIDÊNCIA DA OUVIDORIA EM DIFERENTES ESPAÇOS DE ATUAÇÃO.**

### **PARCERIA RAAVE, MINISTÉRIO DA JUSTIÇA, SEGURANÇA PÚBLICA E GRUPOS CLÍNICOS**

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.

A Ouvidoria Geral atua sobre duas principais frentes dentro da RAAVE. A primeira delas é através da Ouvidora Geral Fabiana da Silva que faz o papel de representar institucionalmente a Ouvidoria. A



segunda frente é através do Serviço Social da Ouvidoria que realiza atendimentos diretos às mães e familiares acolhidos pela Rede e presta assessoria em matéria de Serviço Social nos dispositivos deliberativos da Rede. No tópico onde descrevemos o trabalho do Serviço Social, delimitamos também o trabalho que ele vem desenvolvendo na RAAVE.



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**

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 Lidianne, assistente social da Ouvidoria Geral, em colaboração com a RAAVE (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 RAAVE 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 RAAVE. 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.

### **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.

### **Conclusão**



A atuação da servidora e assistente social Lidiane Helena Anunciação, em parceria com a RAAVE, 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 RAAVE, 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:** 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, é um dos pontos levantados. 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.

### **Sugestões:**

- 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 beneficiaram 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](mailto: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](mailto: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**



# INCIDÊNCIA TERRITORIAL - DIÁLOGO COM REDES DE PARCEIROS DA OUVIDORIA

## ATIVIDADE DE ESCUTA DAS LIDERANÇAS DO TERRITÓRIO JARDIM DO AMANHÃ/KARATÊ/CDD

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

**Data de Elaboração:** 12 de agosto de 2025

**Elaborado por:** Fabiana da Silva





## Presentes

- Fabiana da Silva (Ouvidora da DPRJ)
- Ana Carla Silva De Oliveira -
- Anderson Barbosa de Assis -
- Ronilda-
- Maria Zélia da Silva
- Andreza Veríssimo
- Carlos Renato Figueiredo
- Oligio Valdro Eduardo Ferreira
- Carmem Anes Silva



- Fabiana Sampaio Lopes
- Diana Mirtes de Jesus
- Thais e Davi da Silva Costa
- Julcinara Martins Vilela
- Neide Moreira Soares
- Luciella Calisto Rodrigues
- Ivanir Maria da Silva
- Vera Lúcia Adão

### **Geolocalização/Endereço/Registro Gravado:**

### **Fotos da atividade:**

- [FOTOS DAS ATIVIDADES](#)

### **Informações Preliminares**

Desde 2017 a Ouvidoria da Defensoria Pública do Rio de Janeiro realiza atividades recorrentes no território da cidade de Deus no que tange o acompanhamento do problemas estruturais no bairro Jardim do Amanhã, mais conhecido como favela do Karatê sub área do complexo Cidade de Deus, localizado na Zona Oeste do Estado do Rio de Janeiro.

Fomos procurados esse ano pela liderança Ana Carla Silva De Oliveira que é parceira da Ouvidoria a partir da formação Acesso à justiça nos territórios sobre um problema que voltou a ocorrer no território que é a





movimentação de pressão da prefeitura para que os moradores aceitem os valores baixos oferecidos pela prefeitura e também da ampliação da área de risco das casas.

Em 2017 e 2018 quando a Ouvidoria foi ao território verificar as denúncias de que casas estavam sendo partidas ao meio por conta de gás no solo, fomos em uma parte do Karatê. Fizemos a oitiva e encaminhamos para o Núcleo de Terras e Habitação o relatório dessa visita. Ao retornarmos no ano de 2025 foi possível verificar a ampliação da área impactada. Casas antes não demarcadas por conta do risco hoje estão com sua estrutura comprometida. Nesse retorno ao local agora como Ouvidora identifiquei que muitas moradias foram removidas já e outras seguem de pé com toda sua estrutura comprometida (mesmo com laudo da Defesa Civil atestando o risco).

### **Resumo da Oitiva**

A equipe da Ouvidoria foi recebida pelas lideranças Ana Carla Silva De Oliveira, Anderson Barbosa de Assis, Ronilda, Maria Zélia da Silva, Andreza Veríssimo, Carlos Renato Figueiredo, Oligio Valdro, Eduardo Ferreira, Carmem Anes Silva, Fabiana Sampaio Lopes, Diana Mirtes de Jesus, Thais e Davi da Silva Costa, Julcinara Martins Vilela, Neide Moreira Soares, Lucielda Calisto Rodrigues, Ivanir Maria da Silva, Vera Lúcia Adão na quadra da comunidade Jardim do Amanhã conhecida como favela do Karatê, sub área do complexo Cidade de Deus (Conjunto de favelas da Zona Oeste).

A parceira Ana Carla Silva De Oliveira iniciou o diálogo apresentando as pessoas que estavam presentes e falando sobre o trabalho que realiza no território 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 moradores também se manifestassem na



reunião. Contato feito via grupo do Whatssap. Nos apresentou por alto as demandas de cada presente e pediu que cada um se apresentasse e falasse sobre suas questões.

- Iniciamos com a presença da presidente da associação de moradores que demonstrou desconforto com a nossa presença no território, mas os moradores se mobilizaram em garantir que houvesse a escuta e a nossa ida nas casas mapeadas por eles como as mais afetadas. Sinalizou esse ponto como destaque no relatório.
  - A seguir ouvimos o relato do senhor Anderson Barbosa de Assis, que nos disse que sua casa começou a apresentar rachaduras em 2019 e que na parte alta da casa a situação ficou mais complicada, pois de fora é possível verificar que a casa está tombando para a frente. Anderson, seu filho adolescente e sua esposa ainda residem no local - casa localizada na frente da quadra da comunidade.
  - Em seguida fomos à casa da Dona Ronilda que nos mostrou como está a estrutura do imóvel. Hoje mora de aluguel em uma casa que não permite que crianças e adolescentes residam no imóvel alugado. Por isso o neto mesmo com o risco segue dormindo no imóvel. Segue abaixo fotos do local.









- Dona Zélia narrou que sua casa original sem reforma na estrutura vem sendo impactada desde 2012. Seguem imagens.





- A Casa da Dona Andreza Veríssimo começou a apresentar problemas na estrutura esse ano. Disse que foi dormir e acordou com o barulho das paredes trincando e quando fui na sala viu que o piso estava se descolando e apresentando rachaduras.





- Já o senhor Carlos Renato Figueiredo nos disse que a casa estava sofrendo impactos gradativamente, mas que depois da pavimentação das ruas, piorou muito a situação das casas, porque segundo ele deixou de escoar o escape do gás.







- Já a casa de Ana Carla Silva De Oliveira foi toda destruída. É uma casa de três andares localizada na esquina e além do risco de desabamento, também impacta as casas do entorno, pois a estrutura está toda comprometida, como demonstram os [Vídeos](#).
- A casa do senhor Casa do Senhor Oligio Valdro Eduardo Ferreira começou segundo ele a apresentar problemas depois que foram feitas as pavimentações na rua.



- Dona Diana Mirtes nos disse que tudo começou na parte de baixo, mas que hoje toda a estrutura está prejudicada e que o medo dela é que a casa dela ao cair vai cair em cima de outras casas.





- Dona Carmem narrou que depois das obras na rua o problema da casa dela piorou e como mostra o [vídeo](#) que fizemos é possível observar que o problema na estrutura é gigantesco. Não há condições dessa família ficar neste imóvel e segundo Dona Carmem até agora não foi feito um diálogo com ela sobre indenização.
- A senhora Fabiana Sampaio Lopes nos informou que tiveram que subir para a parte de cima da casa por conta de que a parte de baixo ficou toda danificada, mas que a parte de cima como demonstra o [vídeo](#) também



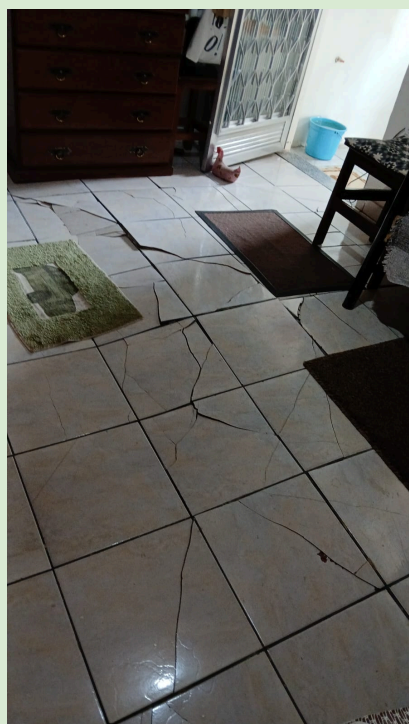
apresenta risco. Disse que não tem como sair do imóvel por não ter um outro local para morar e que o valor dado pela prefeitura no que tange aluguel social não consegue alugar uma kitinete na favela.

- Já na [casa](#) dos irmãos Thais e Davi da Silva Costa foi possível perceber que os problemas na estrutura acompanham os outros relatos e processos já vistos na visita desta Ouvidoria em 2018 na mesma casa. Só que dessa vez quem nos recebeu foi o filho da falecida dona da casa, pois a mãe veio a óbito antes de ver seu direito ser assegurado.
- A senhora Julcinara Martins Vilela nos disse que ela foi uma das primeiras a receberem o laudo da defesa civil. Hoje mora de aluguel, pois a casa está [destruída](#), mas gostaria segundo ela de ver seu direito assegurado antes de morrer, pois não é culpa dela ter seu patrimônio deteriorado por descaso do poder público que fica fazendo jogo de empurra empurra com os moradores.
- Já na casa da Dona Neide Moreira Soares, observamos que a estrutura estava descolada. Nessa casa é importante salientar que moram três pessoas deficientes visuais e a casa está levantando do solo como mostra o [vídeo](#).
- Já a Casa da Dona Luciêlda Carlisto Rodrigues que não teve nenhuma obra desde que a mesma recebeu da



prefeitura, hoje está com problema em toda estrutura. Na residência moram duas crianças, dois idosos e dois adultos. A fiação não funciona mais e o chão está [estufado](#).

- Já Dona Ivanir Maria da Silva nos disse que as rachaduras começaram agora no ano de 2025 e que acordou com as rachaduras e que os problemas vêm aumentando direto. Como os vídeos mostram, é possível ver que a casa está com muitos problemas na estrutura, mas o que me chamou a atenção foi o cheiro forte de gás assim que entrei na residência.
- Já a casa da Dona Vera Lúcia Adão começou o processo das rachaduras em 2022 e vem piorando. Ela não fez reformas desde que comprou a residência e mostrou o chão rachado conforme foto abaixo.





Encerramos com relatos de moradores dizendo que mesmo com laudo da defesa civil e alvarás não houve movimentação da prefeitura em dialogar com os moradores. que servidores da prefeitura ficam fazendo chantagens emocionais com os moradores e pressionando para que eles assinem documentos concordando com acordos absurdos de baixo. Imóveis estão recebendo propostas de valores bem baixos enquanto outros estão recebendo proposta de valores altos e segundo moradores os problemas são iguais no que tange a impossibilidade deles residirem no local. Importante salientar que essa observação foi unânime, pois alguns moradores estão recebendo proposta de compensação de valores de R\$18.000,00 por imóveis e alegam que não existe nenhum lugar dentro ou fora da favela cujo imóvel de venda esteja nesse valor. Outros narraram que foi ofertado valores até expressivo, mas que ainda assim ao verem possibilidade de comprar outro imóvel viram que o valor é baixo, pois os imóveis na área de Jacarepaguá e adjacência são mais caros. Muitos trabalham ali e não têm condições de saírem de perto do trabalho, escolas do filho e acessibilidade de transporte público.

Outro ponto é informar que casas que eu visitei, elas estão recuando, vindo para frente, como se o terreno estivesse expulsando a estrutura do imóvel. Foi possível observar que em muitas casas, a estrutura apresenta valas a partir do movimento de que o chão fica desnivelado. Ou sobe ou afunda, vai inclinando para um lado só. Isso impacta toda a estrutura inicial do imóvel.

Segundo alguns moradores foi alegado pelos agentes da prefeitura que as casas que estão sofrendo esse impacto é por conta das reformas que foram feitas nelas, mas algumas casas que eu visitei não foram feitas obras, ainda estão na telha original, na estrutura original. Logo, olhando assim de forma leiga, a justificativa anterior não procede. A obra no meu leigo entendimento não é a causadora do problema no que tange impacto na residência.





A narrativa comum dos moradores é que depois da pavimentação das ruas, piorou muito a situação das casas, porque deixou de escoar a saída de gás e foi possível sentir o cheiro de gás na maioria das residências que adentrei.

Outro ponto apresentado por moradores da Rua Papoula é que mesmo as casas sem problemas na estrutura estão recebendo ofertas de valores bem abaixo do mercado. Eles pediram o apoio da Defensoria para mediar essas ofertas.

Moradores narram que por conta da visita da ouvidoria externa da Defensoria, não estão produzindo barulhos de marretadas nas estruturas do lado, mas que isso acaba impactando a estrutura das casas que não tem nenhum problema e sentem que estão com sofrendo uma pressão com esses movimentos para que deixem o imóvel.

Também foi informado que as casas cujos moradores estão alocados em outros lugares (casa de familiar ou pagando aluguel) estão sendo alvos de furtos. Casas vazias estão sendo destruídas por moradores em situação de rua e usuários de drogas que pegam as janelas, portas e fios para vender. Estão com medo de que ao irem fazer a vistoria do imóvel essa questão prejudique na avaliação do imóvel baixando o valor do imóvel.

Muitos moradores narraram que estão com problemas de saúde advindo de anos de incertezas como hipertensão, diabetes, ansiedade e depressão. Narram que toda essa insegurança e medo do futuro vem prejudicando a vida e a saúde física e mental deles.

## **Encaminhamentos**



- Levar até o território os defensores novos que estão atuando no Núcleo de terras e habitação para eles entenderem que houve uma ampliação nas áreas afetadas;
- Solicitaram a criação de apoio para um novo mapeamento, pois têm casas apresentando problemas na estrutura agora;
- Pedir uma avaliação técnica do impacto da inalação desse gás na saúde dos moradores;
- Que seja verificada pela defensoria a possibilidade de uma contra oferta dos valores dados pelos imóveis, pois casas já condenadas com laudos, ainda têm pessoas residindo, porque a oferta que foi dada é bem menor do valor do mercado. Por exemplo, na casa da dona Cristiana, foram ofertados R\$33 mil . E eles narram que não conseguem comprar uma casa por esse valor, nem dentro do território nem fora do território. Os moradores narram que chegam no local, o documento já está assinado com o valor e eles estão sendo forçados a aceitar o valor disponibilizado pela prefeitura, que não tem possibilidade de negociar.
- Pediram o apoio da Defensoria para fazer o contato junto a Defesa Civil, pois os moradores alegam que ao ligar para a Defesa Civil, não conseguem que eles venham até o território, para poder não somente verificar as casas que estão com processo, quanto entregar laudo para as casas que estão começando a abrir brechas, como o da dona Severina;

PS: Já foi feito o contato da Defensoria com os moradores.



# ESCUTA EXTERNA - TANGUÁ - ANTICIGANISMO É CRIME

**Data de Elaboração:** 04 de julho de 2025

**Elaborado por:** Fabiana da Silva - Ouvidora Geral

## **Demandante**

Michele Xavier

Carla da Hora

Marcelo Cavalcante - Presidente do ICB Instituto Cigano do Brasil

ICB- INSTITUTO CIGANO DO BRASIL

UNB- Urban Nômades Brasil

IRU- International Romani Union Brasil

## **Resumo da Oitiva**

No dia 04 de julho a liderança Michele Xavier procurou a Ouvidoria para pedir apoio para conseguir entrar em contato com as organizações Globo para que uma personagem fosse retirada do ar por conta da circulação da imagem dela agredir os povos ciganos por meio de uma mensagem de que os povos ciganos roubam crianças, não gostam de trabalhar entre outras agressões que a personagem personifica contra a imagem dos povos ciganos.

- Senhora Fabiana, nós precisamos do seu apoio neste momento. Silenciar não é uma opção, desejamos que nossa voz seja ouvida e a sua ajuda neste momento é extremamente importante.
- É vergonhoso para uma emissora que já trabalhou com diversos artistas ciganos. Se sujeitar a essa sujeira, porca vergonha em novela... isso só alimenta as lendas e violenta cada vez mais o caráter do nosso povo.



- O que essa imagem mostra são crimes como roubo, sequestro de bebê, venda de bebê e desmoralização étnica, ou melhor dizendo, anticiganismo indo a fundo na desmoralização da imagem da mulher cigana.

Cabe informar que o anticiganismo pode ser considerado uma forma de racismo, pois envolve preconceito, discriminação e hostilidade direcionados ao povo cigano (Roma, Sinti, Caló e Romnichals) com base em sua origem étnica ou cultural. Essa forma de preconceito não se limita a atitudes individuais, mas também se manifesta em práticas institucionais e estruturais que excluem e marginalizam os ciganos.

Embora nem sempre seja classificado como crime de racismo, o anticiganismo é reconhecido como uma forma de racismo e discriminação por diversas organizações internacionais e especialistas segundo as lideranças que ouvimos e pesquisa realizadas no portal do Governo Federal. O que as lideranças solicitam é que essa prática autorizada por uma personagem da novela “EITA MUNDO BOM” seja retirada, pois envolve violência ou incitação ao ódio.

[Circulação na Mídia](#)

[Circulação na Mídia 02](#)

[Circulação na Mídia 03](#)

[Circulação na Mídia 04](#)

O anticiganismo, assim como o racismo, se manifesta através da discriminação baseada em características étnicas e culturais percebidas, como a língua, os costumes, o modo de vida nômade e a própria



identidade do povo cigano. Essa hostilidade e preconceito são direcionados a um grupo específico, com base em estereótipos e percepções negativas, semelhantes às dinâmicas racistas.

Esses estereótipos anticiganismo são negativos, assim como o racismo, pois se alimentam de estereótipos negativos e preconceitos sobre os ciganos, como a associação com crime, falta de higiene, etc. Com isso promove a discriminação em diversas áreas, como acesso à educação, saúde, emprego e moradia e promove a violência física e verbal contra ciganos, incluindo ataques a comunidades e indivíduos.

Anticiganismo e a legislação brasileira:

Embora a legislação brasileira não utilize o termo "anticiganismo" de forma específica, o conceito se enquadra na Lei nº 7.716/1989, que define crimes resultantes de discriminação ou preconceito de raça, cor, etnia, religião ou procedência nacional. O artigo 20 dessa lei pune a prática, indução ou incitação à discriminação ou preconceito de raça, cor, etnia, religião ou procedência nacional.

A criminalização do anticiganismo, assim como de outras formas de racismo, é fundamental para punir os responsáveis que praticam atos de discriminação e violência contra ciganos a fim de prevenir novos casos com a aplicação de punições que podem auxiliar na prevenção e a desencorajar a prática do anticiganismo e de outras formas de discriminação.

A busca pelo apoio da Ouvidoria é por conta das formações que o órgão vem fornecendo para mulheres ciganas que encontram na Ouvidoria um canal para a ampliação das suas vozes a fim de promover a igualdade e a criminalização do anticiganismo. Passo importante para garantir a igualdade de direitos e oportunidades para o povo cigano, combatendo a exclusão social e a marginalização.



### **Encaminhamento:**

- Enviar o relatório às Coordenadoria de Promoção da Equidade Racial e do Núcleo de Combate ao Racismo e à Descriminalização Étnico-Racial;
- Agendar uma reunião com a Defensora Luciana da Mota a fim de que as lideranças ciganas manifestem suas opiniões;
- Pedido de atuação da Defensoria para que os casos de discriminação contra os povos ciganos sejam visto como crimes raciais e não meramente como discriminação.

**PS: Conseguimos organizar uma oitiva com a Defensora Luciana da Mota no formato online e nesse encontro foi pactuado uma atuação de mais diálogo junto aos territórios ciganos do Estado do Rio de Janeiro.**

---

## **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 à 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...

#### **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 condomínio<sup>4</sup>. 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.

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

---

<sup>4</sup>  2024.09.11 - Denúncia de falta de água e luz após início de obras de empreendi...



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.



# DENÚNCIA DE DIFICULDADE DE ACESSO À ÁGUA EM BANGU

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

**Data de Elaboração:** 06 de agosto de 2025

**Elaborado por:** Igor Santana, Mono Santana e Fabiana da Silva

## Contextualização

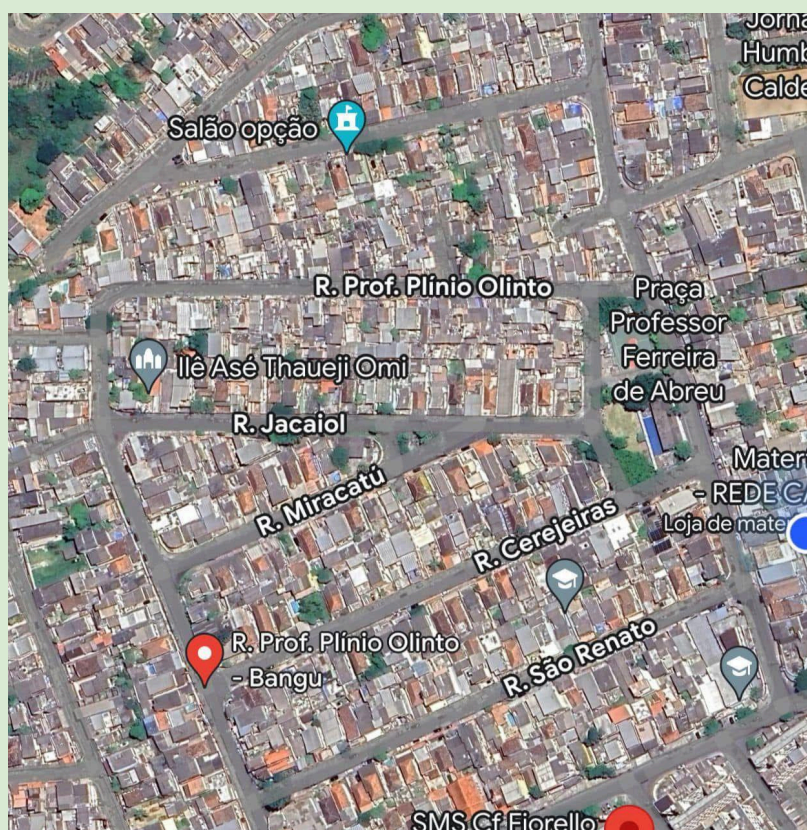
A presente demanda refere-se à comunidade localizada na região da Praça dos Acordes, ruas Professor Plínio Olinto, Raul Pederneiras, João Travassos, rua Porto cristal, no bairro de Bangu, Zona Oeste do Rio de Janeiro, onde vivem cerca de mil moradores. Essa comunidade depende de uma bomba de água específica, instalada pela empresa RioMais Saneamento, responsável pelo fornecimento de água local. A denúncia foi apresentada a esta Ouvidoria pela parceira Daniele Vieira, bolsista do projeto Mulheres Pelo Acesso à Justiça.

A bomba existente apresenta problemas recorrentes desde, pelo menos, 2022, segundo relatos dos moradores. Ela não possui mais a potência necessária para abastecer as áreas íngremes da comunidade, principalmente nas partes mais altas do morro. Isso tem causado interrupções constantes no fornecimento de água, comprometendo o direito básico à dignidade, saúde e bem-estar dos residentes.

## Geolocalização/Endereço/Registro Gravado:

📍 R. Miracatú





## Problemas Relatados

- Interrupções frequentes: A água falta de duas a três vezes por semana, afetando principalmente as áreas mais elevadas.
- Casos graves: moradores das partes mais altas relatam ficar até um mês sem água, dependendo de paliativos como carros-pipa, que são oferecidos como "favores".
- Manutenção paliativa: A empresa realiza reparos superficiais semanais, sem resolução definitiva do problema.
- Argumento da empresa: durante reuniões, a RioMais justificou a demora na substituição da bomba alegando alto custo e baixa taxa de pagantes, sugerindo que a comunidade não seria lucrativa.



- Compromissos não cumpridos: em 2024, foi assinada uma petição pelo presidente da RioMais comprometendo-se a trocar a bomba. Fotos, assinaturas e registros desta reunião estão sob posse da liderança comunitária. Até a data da elaboração deste relato, a bomba não foi substituída.
- Insatisfação comunitária: Moradores relatam cansaço e sensação de abandono diante da negligência da empresa e da falta de respostas efetivas.

### **Propostas da Comunidade**

- Organização de uma reunião pública com cerca de 100 moradores, para apresentação formal da demanda à Ouvidoria e aos representantes da Defensoria Pública.
- Mediação institucional com representantes da RioMais Saneamento e órgãos públicos competentes para: apresentação de justificativas técnicas da empresa, estabelecimento de prazo claro para a substituição da bomba. E a garantia de abastecimento emergencial de água até a regularização do sistema.

### **Reivindicações da Comunidade**

A comunidade exige:

- A troca imediata da bomba de água, conforme já acordado em documento oficial.
- A regularização contínua do abastecimento de água.



- Transparência nas ações e prazos da empresa.
- Reconhecimento do direito ao acesso à água potável como parte da dignidade humana, sem condicionamento ao status de pagante ou não pagante.

### **Considerações Finais**

O caso expõe uma violação sistemática do direito básico à água, comprometendo a qualidade de vida de centenas de famílias. A justificativa econômica utilizada pela empresa para adiar a troca do equipamento é inaceitável diante da gravidade social da situação.

Dada a documentação disponível (petições, registros fotográficos, testemunhos e a disposição para diálogo coletivo), recomenda-se priorizar essa demanda junto à equipe de Direitos do Consumidor e demais órgãos competentes, viabilizando uma resposta institucional urgente.

O caso se faz referente a direitos difusos e coletivos de uma comunidade situada em área de morro no bairro de Bangu, composta majoritariamente por população hipossuficiente, que está sem acesso regular à água potável há mais de dois anos, em decorrência da omissão da concessionária RioMais Saneamento, que descumpre compromissos públicos e prejudica de forma reiterada o abastecimento das partes altas da região.

O acesso à água potável e ao saneamento básico está expressamente previsto na Lei nº 11.445/2007 (Lei do Saneamento Básico) e na Lei nº 14.026/2020 (Novo Marco Legal do Saneamento) como direito fundamental de todos os cidadãos, e deve ser prestado de forma universal, adequada, contínua e eficiente:



Art. 3º, I, II e III – "O abastecimento de água deve atender aos princípios da universalização do acesso, integralidade, regularidade e continuidade do serviço."

Art. 10, §1º – "É vedada a descontinuidade do serviço de abastecimento de água, salvo por motivo de emergência ou inadimplemento por parte do usuário."

No presente caso, não há inadimplemento individual justificado, tampouco emergência, mas sim uma política estrutural de abandono da parte mais pobre da comunidade por parte da concessionária, que alega que o número de "não pagantes" inviabiliza a troca da bomba, o que representa discriminação indireta e seletividade na prestação do serviço público essencial.

No caso concreto, o direito à água potável e ao saneamento básico está claramente protegido pela Lei Federal nº 11.445/2007, que estabelece as diretrizes nacionais para o saneamento básico, determinando, em seu artigo 3º, que a prestação do serviço deve observar os princípios da universalização, integralidade, regularidade e continuidade. A mesma lei, com as alterações introduzidas pelo Novo Marco Legal

do Saneamento (Lei nº 14.026/2020), reforça que a descontinuidade dos serviços somente pode ocorrer em situações excepcionais, como inadimplemento direto do usuário, o que não é o caso da comunidade em questão.

A seleção territorial negativa, em que a parte baixa da comunidade tem fornecimento ainda que instável, enquanto a parte alta permanece por semanas sem abastecimento, revela um padrão de exclusão social que contraria os princípios da isonomia, da dignidade da pessoa humana (art. 1º, III, da CF) e da função social do serviço público. A empresa, como concessionária, não pode condicionar a prestação do serviço à lógica do





lucro privado, especialmente em regiões sabidamente vulnerabilizadas e com histórico de exclusão estrutural.

Não há, em nosso ordenamento jurídico, qualquer respaldo legal para a descontinuidade sistemática do fornecimento de água em comunidades carentes sob o argumento de inadimplência coletiva presumida, tampouco para a recusa em realizar investimentos técnicos mínimos, como a troca de uma bomba que está em pleno colapso operacional. A água, como reconhecido por diversos organismos internacionais, é condição de acesso a todos os outros direitos humanos, devendo ser garantida de forma universal e equitativa.

O Tribunal de Justiça do Rio de Janeiro tem reconhecido a essencialidade do serviço e a vedação da suspensão coletiva do fornecimento. Em julgados recentes:

“É ilegítima a conduta da concessionária de interromper o fornecimento de água para toda uma comunidade em virtude de suposta inadimplência difusa, uma vez que se trata de serviço essencial e direito fundamental.” (Apelação Cível nº 0012040-26.2019.8.19.0001, 20ª Câmara Cível, TJ-RJ, Rel. Des. Marco Antônio Ibrahim, julgado em 14/10/2021)

“Mesmo em áreas de ocupação irregular, o direito ao acesso à água deve ser assegurado, não podendo a concessionária se esquivar de sua obrigação sob alegações genéricas de inadimplemento.” (Apelação Cível nº 0029879-57.2020.8.19.0209, 25ª Câmara Cível, TJ-RJ, Rel. Des. Marcelo Lima Buhatem, julgado em 09/11/2022)

Diante do exposto, a atuação da DPRJ, nesse caso, reafirma o seu papel constitucional de instrumento de transformação social e enfrentamento às desigualdades estruturais. Não se trata apenas de garantir o fornecimento técnico de um serviço público essencial, mas de assegurar que nenhuma comunidade seja invisibilizada ou descartada em função da pobreza, da geografia ou da lucratividade empresarial.



O direito à água potável encontra respaldo direto na Lei nº 11.445/2007 (Lei do Saneamento Básico), que estabelece, em seu art. 3º, os princípios da universalização, integralidade, regularidade e continuidade dos serviços de saneamento. A mesma norma, alterada pela Lei nº 14.026/2020, veda expressamente a interrupção coletiva e indiscriminada do fornecimento de água, salvo em situações excepcionais (como inadimplemento comprovado e individualizado), o que não se verifica neste caso.

A prática da RioMais Saneamento, ao recusar-se a substituir a bomba com base em critérios financeiros e ao privilegiar a parte “mais lucrativa” da comunidade, configura discriminação indireta e seletividade na prestação de serviço público essencial, violando os princípios constitucionais da isonomia (art. 5º), da dignidade da pessoa humana (art. 1º, III) e da função social do serviço público.

A omissão da RioMais representa, portanto, não apenas um descumprimento contratual e técnico, mas uma violação estrutural e contínua de direitos humanos. A ausência de resposta efetiva após dois anos de demanda e após assinatura de petição comprova a má-fé institucionalizada da empresa, que opta pela negligência em detrimento da dignidade da população.

Recomenda-se que a Defensoria Pública do Estado do Rio de Janeiro, por meio de seus Núcleos de Defesa Coletiva, da Defesa do Consumidor, NUDEDH, NUTH e Coordenadoria de Saneamento e Urbanismo, considere as seguintes providências:

1. Expedição de Recomendação Administrativa à empresa RioMais Saneamento, com exigências de: Substituição imediata da bomba de abastecimento, regularização do fornecimento de água nas áreas altas da comunidade, apresentação de cronograma técnico de solução definitiva, convocação de reunião pública com a



comunidade e representantes da empresa, com presença de Defensor(a) responsável e Ouvidoria Externa, para intermediação de diálogo e mediação institucional.

2. Requisição de informações formais à RioMais e aos entes públicos municipais e estaduais sobre as medidas já adotadas, prazos, cronogramas, contratos vigentes e justificativas formais da omissão.
3. Avaliação da pertinência do ajuizamento de Ação Civil Pública, com pedido liminar de regularização imediata do serviço, responsabilização por danos coletivos e imposição de multa diária em caso de descumprimento.
4. Encaminhamento da demanda a redes de incidência institucional, como o Conselho Estadual de Defesa dos Direitos Humanos, o Ministério Público, o Comitê Estadual de Saneamento, entre outros.

---

## **RELATÓRIO FALTA D'ÁGUA COMPLEXO PENITENCIÁRIO DE GERICINÓ - A PRIVAÇÃO DE ÁGUA EM PRISÕES EM MEIO AO CALOR**

Rio de Janeiro, 21 de janeiro de 2025

Enquanto as agências meteorológicas registraram recordes de temperatura na região Sudeste, presos de pelo menos cinco unidades



prisionais do Complexo de Gericinó, enfrentaram o calor extremo com privação de água.

Desde o dia 19 de janeiro o número funcional da Ouvidoria Geral têm recebido uma série de mensagens denunciando falta d'água nos presídios do Complexo Penitenciário de Gericinó, também conhecido como complexo de Bangu. As famílias estão desesperadas nos relatando que não há água nem para beber e para fazer as necessidades básicas de higiene pessoal. A denúncia é da organização Mães e familiares de pessoas privadas de liberdade para a Ouvidoria Geral da Defensoria Pública do Estado do Rio de Janeiro, que recebeu relatos de familiares de presos sobre racionamento de água, alimentação inapropriada e negligência à saúde por não ter água para necessidades básicas.

Além da falta de água, a população carcerária enfrenta as altas temperaturas por conta da localização do presídio.

Segue na íntegra as mensagens recebidas no funcional da Ouvidoria:

- Denúncia de Alexsandra de Oliveira Marins recebida às 17:13 em 19/01. +55 21 964086015 - “Boa tarde quero denunciar que o presídio Benjamin está sem água já tem 2 dias”.
- Denúncia de Sara Lima recebida às 17:20h em 19/01. +55 21 995133568 - “Boa tarde desculpa incomodar, mas queria fazer uma denúncia sobre os presídios estarem sem água, pessoas passando mal lá dentro sem ter água pra tomar um banho ou



até mesmo para beber água, peço ajuda a vcs se puderem nos ajudar familiares.”

- Denúncia de Adailton recebida às 17:28h em 19/01. +55 21994433529 - “Venho por meio dessa mensagem falar sobre a falta d'água no Benjamin de Moraes, como em todo sistema carcerário de Bangú. Mesmo com o possível conserto da tubulação, são 48hs para retorno da água, sendo que vários detentos já estão sem água antes disso, até pra beber! E não podem ficar mais 48 privados de água! Pelo menos pra beber!”
- Denúncia de Juliana Guedes recebida às 17:33h em 19/01. +55 24 98842-4085 - “Boa tarde!! Presídio Muniz de Bangu desde ontem a tarde sem água! Os internos sem ter água nem para beber, pois as reservas que fizeram já acabaram!!! Tem presos passando mal desidratados! Venho pedir ajuda em nome de todos os familiares e internos.”
- Denúncia de Marina Romão recebida às 17:34 em 09/01. +55 21 97087-8684 - “Boa tarde, Eu sou mãe de preso do Muniz Sodré desde ontem estão sem água até para beber. Estão passando mal. Vim pedir ajuda, socorro, nos ajude por favor. Nossos filhos estão passando muito mal”
- Denúncia de Maria Barbosa recebida às 17:53h em 19/01. +55 21 96487-9777 - “Ola boa tarde!!! Estou aqui desesperada sobre a água que não tem nem pra beber no Pedro Melo isso é um



descaso com o ser humano, pessoa ajuda para rever com urgência.”

- Denúncia de Bruna Conceição da Silva às 17:43h em 19/01. +55 21 99825-7773 - “Boa tarde estou reclamando porque os meninos estão sem água isso não pode acontecer como vão ficar sem água vão morrer lá dentro nesse calor 😭 sou mãe e estou apavorada com essa situação peço sua ajuda para resolver esse absurdo obrigada assinado uma mãe em Pânico” 😭
  - Denúncia de Fernanda em: [19/1 17:40] +55 21 96581-6391 - “Olá boa tarde. Estou aqui em desespero sou mãe e estou desesperada aqui ,meu filho sem água e os meninos tbm .isso não tem cabimento , será se fosse com alguns familiares deles ,se aguentaria ver uma família sua nessa situação,dessas 😭😭😭pelo amor de Deus nos ajuda eles. podem morrer lá dentro sem água 😭😭aqui. uma. Desesperada”.....
- [21/1 10:43] +55 21 96581-6391: Pedro Melo , bom dia
- [21/1 10:46] +55 21 96581-6391: E a luz também está faltando direto
- Denúncia de Stheffany em: [19/1 17:20] +55 21 97888-6233: - “Boa tarde! Por favor, será que vocês como direitos humanos conseguem nos ajudar? Bangu está sem água há dias, independente dos erros eles são seres humanos. Por favor nos ajude😭
  - [21/1 10:40] +55 21 97888-6233: Bom dia! Pedro Mello. Alguns conhecidos foram domingo e informaram que lá está sem água e a luz está indo e voltando.



- [21/1 10:40] +55 21 97888-6233: Queria saber se vocês podem nos ajudar
- Adriana Fernandes Albino.. [21/1 14:38] +55 21 97593-6842: - “Ola meu nome é Adriana, minha filha está no Djanira Dolores de oliveira no seguro. O local está sem água há mais de uma semana, fora que a comida o feijão vem cheio de tapuru e arroz vem azedo. Eu estou aqui com medo, mas preciso fazer algo pela minha filha e pelas demais que estão naquele lugar.”

Os direitos humanos à água e ao saneamento (DHAS) são cruciais para garantir a dignidade e o bem-estar de todos os indivíduos. O reconhecimento desses como direitos humanos essenciais ao pleno gozo da vida e de outros direitos. Em 2019, foi publicado o relatório A/HRC/42/47 que aborda as lacunas do acesso à água e ao saneamento para esferas além do domicílio, que incluem escolas, hospitais e centros de saúde, locais de culto, campo de refugiados, edifícios públicos, ruas, parques e presídios (HELLER, 2019, p. 3).

Devido às deploráveis condições de aprisionamento dessas pessoas a falta água potável e uma flagrante violação de direitos humanos e fere o que o Supremo Tribunal Federal (STF) reconheceu como a teoria do Estado de Coisas Inconstitucionais (ECI) como uma ferramenta de proteção dos direitos humanos nas prisões, por meio da Arguição de Descumprimento de Preceito Fundamental 347 (ADPF 347).

O entendimento apresentado no ECI no sistema prisional brasileiro corrobora com as “Regras mínimas padrão das Nações Unidas para o tratamento de prisioneiros”, adotadas pelos países signatários da ONU em 2015, e que é conhecida como Regras de Mandela. O Brasil, mesmo sendo signatário de pactos internacionais e tendo, em seus marcos legais, a garantia das condições de respeito à dignidade das pessoas privadas de





liberdade, ainda ameaça os direitos humanos, com a superlotação carcerária, e a precarização das condições de vida e higiene, submetendo as pessoas presas a ambientes insalubres.

Essa situação demonstra potenciais violações do Artigo 5º da Constituição Federal, o qual garante a inviolabilidade do direito à vida, à liberdade, à igualdade e à segurança, determinando que ninguém será submetido a tortura nem a tratamento desumano ou degradante, e assegurando aos presos o respeito à integridade física e moral (BRASIL, 1988). Além disso, há o descumprimento do Artigo 12, da Lei de Execução Penal, que estabelece assistência material com o fornecimento de instalação higiênicas e a água é por excelência um direito humano fundamental.

Diante deste contexto, a Ouvidoria Geral da Defensoria solicita atenção desta coordenação para que seja garantido o cumprimento dos direitos humanos a todos, de forma não discriminatória, incluindo essa população. E, de acordo com a Constituição Federal, garantir o acesso aos itens de higiene, o acesso à água e ao saneamento, bem como o cumprimento às regras de Mandela e às Regras de Bangkok





VIOLAÇÕES DE DIREITOS

# **VIOLÊNCIA**

# **ESTATAL**

---

# **VIOLAÇÕES A DIREITOS: VIOLÊNCIA ESTATAL**

## **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

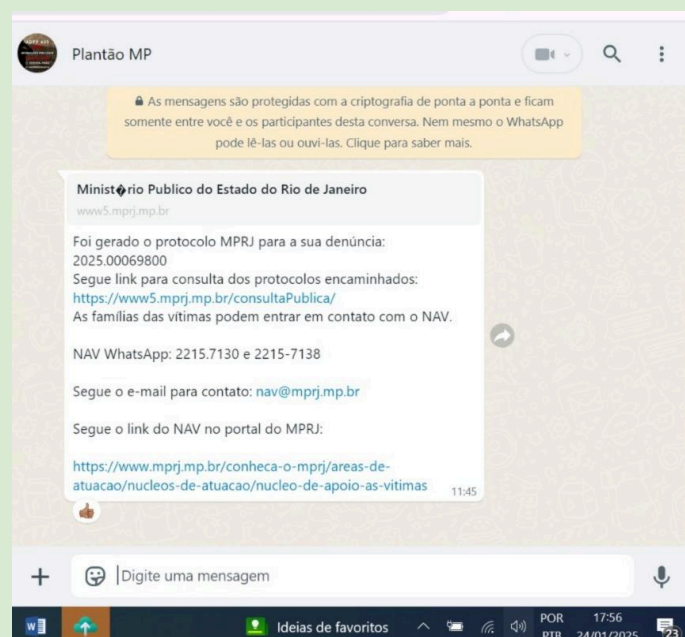


moradores e criação de um canal para receber os envios de mensagens, justamente pensando nos possíveis encaminhamentos para os órgãos cuja atribuição é de controle dos agentes de segurança do Estado.

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 Grota 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 Grota. 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 dia 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 Grotta. 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. De 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.

### **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

---

## RELATÓRIO OPERAÇÃO COMPLEXO DO CHAPADÃO

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

**Data de Elaboração:** 01 de setembro de 2025

**Elaborado por:** Fabiana da Silva

### Presentes

Fabiana da Silva - Ouvidora Geral

Morador XXX

Morador XXX

Morador XXX

Morador XXXX

**Geolocalização/Endereço/Registro**      **Gravado:**      Complexo      do  
Chapadão



## Fotos e vídeos dos fatos narrados.

### **Resumo dos fatos e acompanhamento.**

Na manhã do dia 01 de setembro a Ouvidoria Geral da Defensoria Pública foi acionada pelas lideranças das favelas Imalaia, Gogó da Ema e Final Feliz. Favelas que fazem parte do Complexo do Chapadão/Zona Norte do Rio de Janeiro. O acionamento foi por conta de uma [operação](#) que estava se iniciando nos territórios. Diversas lideranças acionaram a Ouvidora Fabiana da Silva para entender como a Defensoria Pública poderia auxiliar nesse primeiro momento.

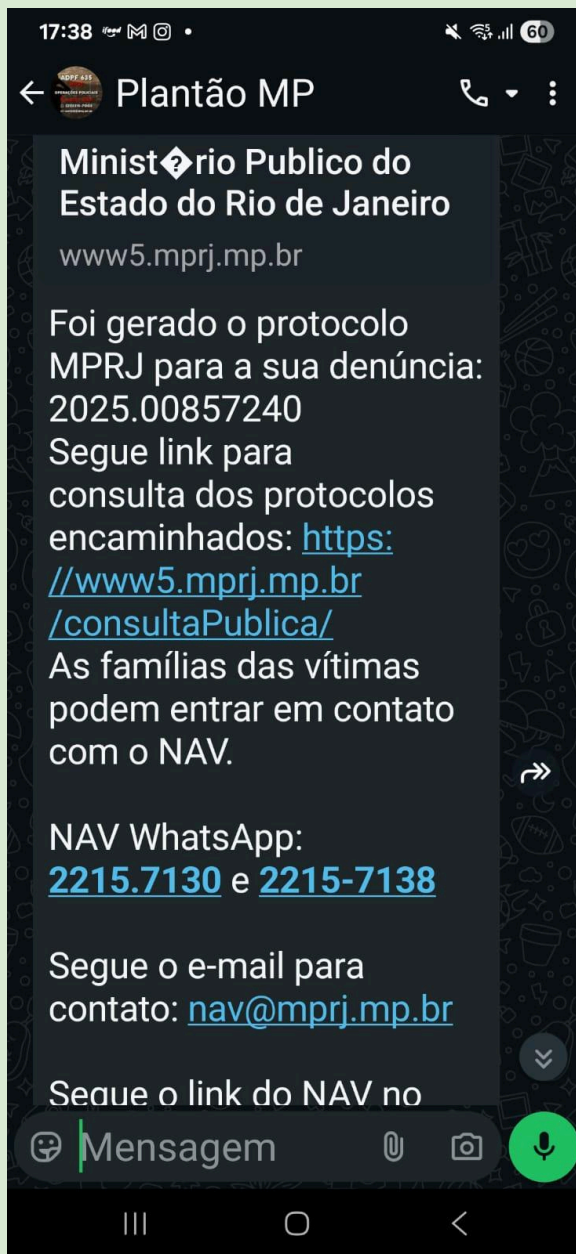
A Ouvidora Fabiana ao receber as primeiras chamadas informou que o canal para recebimento das violações no que tange os agentes de segurança do Estado é o Ministério Público e forneceu o contato direto com o plantão pelo número (21) 2215-7003 e pediu para que as lideranças enviassem no seu privado fotos e imagem, pois também faria o contato com o plantão.

A Ouvidora Fabiana acionou o plantão às 10:15 e 17:15 e o plantonista informou que o Promotor plantonista foi informado e estava dando as devidas tratativas.

Esse atendimento gerou o protocolo - imagem abaixo.







Segundo relatos recebidos, a polícia teria entrado na favela para cumprir mandatos, mas houve trocas de tiros no início e com isso um policial foi baleado o que gerou desespero entre os moradores por medo de operação vingança, mas segundo relatos nem teve tempo, pois a operação seguiu acontecendo nas favelas Imalaia, Gogó da Ema e Final Feliz.

A operação ocorreu impedindo que escolas e as unidades de saúde abrissem. Entrada que se deu por terra e não houve relatos de helicópteros dessa vez.

Moradores informaram que um dos jovens mortos dentro da Igreja entrou para se abrigar dos tiros. A igreja ficou destruída pelos tiros, como podem verificar no vídeo disponibilizado por moradores.

Mais uma vez foi relatado que muitas casas com moradores sem envolvimento com o grupo armado local estavam sendo invadidas sem mandato judicial com o uso de uma chave mestra e por agentes usando touca ninja e sem câmeras corporais.

Foi informado que o local da ocorrência das maiores violações na operação foi da Imalaia, Gogó da Ema e Final Feliz. Foi onde aconteceram as maiores violações. No total foram seis mortos, segundo relatos de moradores.

Houveram casas e estabelecimentos atingidos pelos tiros. Os moradores narram que ficaram com medo por conta de um episódio anterior do mesmo tipo de ação, que acarretou na morte de um morador alvejado por tiros disparados pelos agentes de segurança do Estado na direção das casas. Que nesse horário os trabalhadores estão saindo de casa para trabalhar e as crianças se arrumando para irem para a escola, pois a mensagem que não iria ter aula veio em cima da hora.

**Alguns relatos recebidos** - Os relatos dos moradores deixam clara a gravidade da situação. A seguir, destacamos algumas narrativas que exemplificam os efeitos do que eles estão passando desde as seis horas:



- “Os nossos é considerado bandido, né? Quando morre a gente tem que lutar para limpar o nome dele. Pois são vistos como bandidos. E nem mostra muito, né? Agora, quando morrem os policiais, aí fica aquela perturbação na televisão. Só fala do policial. Mas esquece que também o policial... O policial... Atirou também. Entendeu? Matou, fez várias vítimas também. Entendeu? Mas a gente não enxerga isso não, mas todo mundo é bandido. Para a senhora ver, entrou na igreja, fez uma tróia dentro da igreja. Se não foram os próprios policiais, matou o próprio amigo E tá botando a culpa na comunidade”.
- A moradora relatou que os policiais tiraram fotos de seu filho durante a abordagem. “Isso é proibido por lei, assim como a invasão da minha casa sem mandado a investigação da criança sem a presença da mãe.”
- “Há seis meses esse desespero de operação, minhas filhas tiveram dois dias de aula na semana ao longo desses meses todos foi muito. Aula online para reposição só promessa. No fim ou eles matam de bala ou matam pela falta de oportunidade. Isso que eles querem né?”
- “Uma igreja. Nem a santidade de um templo religioso é respeitado.”
- “Bom dia, precisamos de ajuda. Mataram um jovem aqui que não era envolvido não. Mataram ele no Imalaia.

- “Os moradores estão revoltados. Muita covardia. Muita covardia.”
- “Fabiana, você consegue ajudar esse pastor? Coitado a igreja dele toda destruída pelas balas. Toda”
- “Não posso deixar meu filho autista brincando na comunidade, pois até explicar, ele já foi morto”.
- “As pessoas acreditam que porque a pessoa tem passagem é certo ela morrer e nós mães vivemos um terror. Quando escutamos um tiro, revivemos os momentos.”
- “Dona Fabiana, hoje diversas pessoas me pediram remédio de pressão, porque a clínica da família e a upa não estão funcionando devidamente.”

**Data de Elaboração:** 21 de setembro de 2025

**Elaborado por:** Fabiana da Silva - Ouvidora Geral

**Fotos e vídeos da ação.**

Denúncias recebidas via whatsapp de moradores e lideranças do território do Complexo do Chapadão.

No dia 21 de setembro fomos acionados mais uma vez por moradores do Complexo do Chapadão. Dessa vez as lideranças da parte conhecida como Village nos acionou por conta de uma operação que

estava ocorrendo e duas pessoas foram mortas. Uma dessas pessoas é um morador do território sem envolvimento com o grupo armado local. O senhor Luciano Teixeira da Silva, de 52 anos, foi pego no meio do tiroteio. Trabalhava na prefeitura como ajudante de caminhão.

Seguiu os relatos de violência, entrada forçada nas casas sem mandados judiciais e relatos de ameaças.

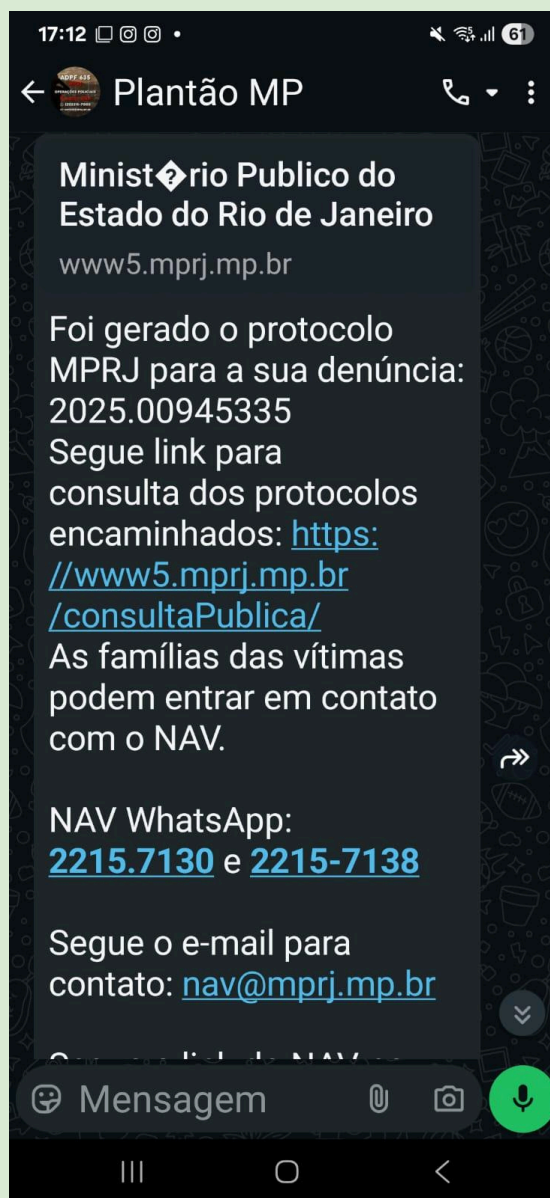
- Muito difícil isso, cara, muito difícil, entendeu? Morar num território desse jeito e as pessoas ficam com medo. Tipo assim, você tenta chamar também pra ir pra luta, as pessoas também não querem com medo porque eles ameaçam mesmo, igual várias famílias foram ameaçadas de morte. Tipo assim, eles matam. Aí a pessoa vai, tipo assim, contra eles. Depois eles vão lá e ameaçam, igual muitas mães que eu conheço aqui.
- Tipo assim, o Estado joga na estatística, né? Aí fala que é envolvido com o errado, Esse daí tinha envolvimento com tráfico. Era narcotráfico, terrorista. Que agora eles não usam essa palavra, né? Então, tipo assim, as pessoas não vão ligar. Se a família não botar a cara, não fazer igual eu fiz, igual muitas mães fazem para inocentar seus filhos, vai ficar com a honra manchada, entendeu? Vai ficar com o nome de traficante. E ninguém vai ligar Como ninguém liga, entendeu?
- Se eu contar de 2021 pra cá, que foi o ano que me vitimou, né? Pô, eu acho, no total, de 2021 pra cá, eu acho que já morreram umas 300 pessoas. Sabe por quê? Porque no caso do meu filho, foi uma chacina. Foi 32 pessoas que eles mataram, né? Alegando que a

maioria tinha envolvimento, incluindo os meus, né? Eles lá incluíram os meus. Tipo assim, só o ano de 2021 pra cá. Aí teve na virada, né, janeiro, no baile que eles entraram, que foi a PFR, né, que entrou, que vitimou um monte de pessoas, que foi aquilo horrível, né, foi janeiro. Aí pra lá foi só piorando. Aí, 2023, Morte do Lorenzo Pela PF.

- O mais chato é você escutar as pessoas, sair desse lugar, botar a casa à venda, gente, do jeito que tá aqui, ninguém vai querer comprar, ninguém vai querer comprar minha casa. E o valor que vão querer pagar não vai dar pra comprar uma casa fora da favela, você tá me entendendo? E minha casa é própria, entendeu? Minha casa é própria, não é tipo assim, alugada, que eu posso ir pra um aluguel, entendeu? E como eu falei, no momento, eu não estou trabalhando de carteira assinada para meter as caras, meter o pé daqui, ou deixar minha casa alugada e ir para o aluguel, não. Não tenho essas condições.
- Sabe o mais triste? As crianças não vão conseguir concluir as provas da escola por causa da operação policial. Como essas crianças vão ter algum futuro, dona Fabiana? Me diz como?

Essa reclamação deu origem ao protocolo junto ao Ministério Público.





---

## OPERAÇÃO COMPLEXO DO CHAPADÃO - LOCALIDADE GOGÓ DA EMA

**Data de Elaboração:** 09 de outubro de 2025

**Elaborado por:** Fabiana da Silva - Ouvidora Geral e Lidiane Helena S. A. da Anunciação - Servidora

**Presentes**





Denúncias recebidas via whatsapp de moradores e lideranças do território do Complexo do Chapadão.

### **Resumo da denúncia**

Na manhã do dia 09 de outubro de 2025, diversos moradores e lideranças territoriais do Complexo do Chapadão acionaram a Ouvidoria Geral para denunciar uma ocupação da tropa de choque da Polícia Militar do Rio de Janeiro, na comunidade.

De acordo com a população, os policiais adentraram a comunidade cedo e realizaram diversas buscas em domicílios sem qualquer autorização e de forma truculenta. Além disso, os policiais estavam revistando mochilas de crianças e proibindo que as mães registrassem a ação em fotos ou vídeos.

Outra questão importante é que já estamos no 11 dia consecutivo de operação policial na comunidade. As escolas, unidades básicas de saúde, equipamentos socioassistenciais estão sendo afetados e precisam interromper seu funcionamento. Pessoas que já perderam algum familiar e já passaram por diversas situações de violência estão há 11 dias revivendo esse processo.

Nesse link podemos encontrar algumas imagens recebidas por moradores da comunidade. [Vídeos e fotos ocupação do Choque no Complexo do Alemão](#)

Ressaltamos que orientamos os moradores a também denunciarem ao Plantão do Ministério Público e se resguardarem na medida do possível.

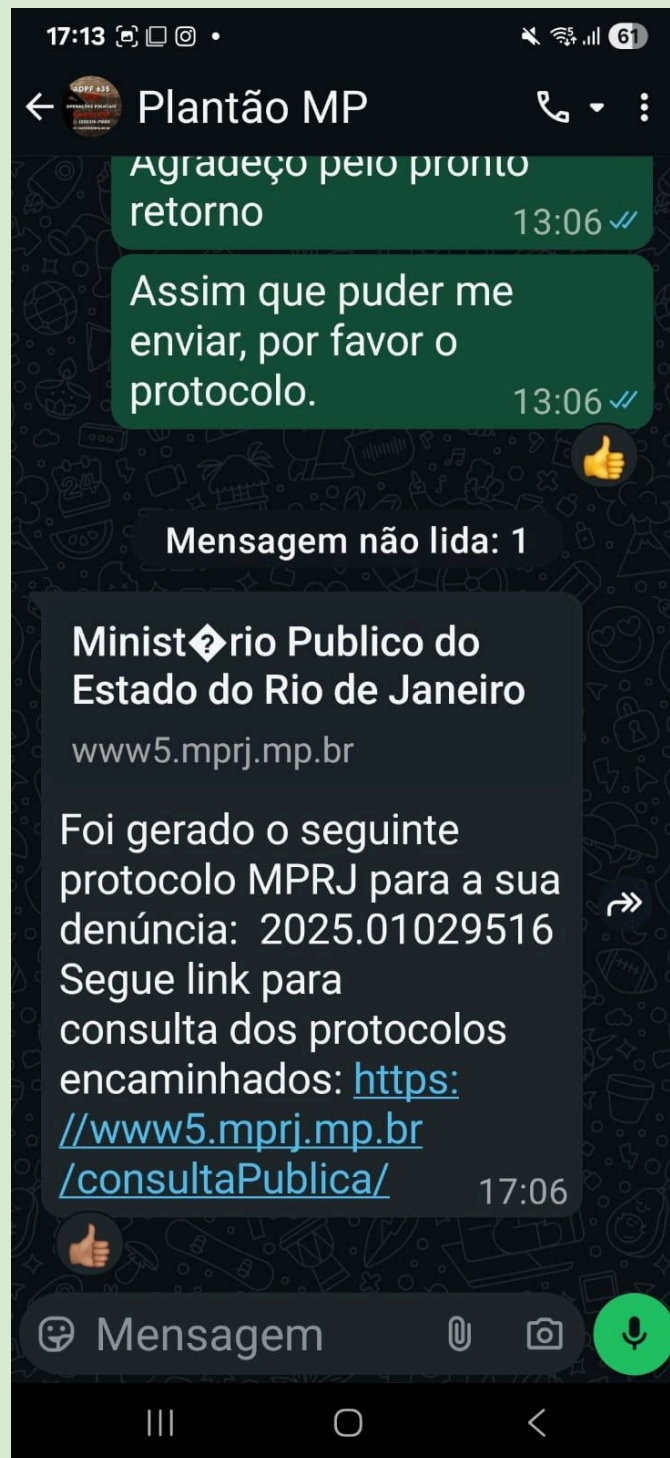
- “Moradores estão fazendo um protesto na avenida Brasil. Esses policiais têm que sair da comunidade. O que queremos é paz. Não

aguentamos mais a nossa casa ser invadida por polícia. Morador adulto e criança indo para escola sendo revistado.”

- “As crianças não estão indo para a escola direito, não estão tendo aula direito, está um sacrifício aqui que as escolas, geralmente todas as escolas aqui são dentro da comunidade, entendeu?”
  
- “Sabe que me dói tô aqui na barra na escola particular que trabalho. Uma escola dentro da ilha linda, as crianças todas estudando e as minha não tem esse direito porque é uma escola dentro da comunidade porque tem essa diferença. Aqui é um condomínio igual ao chapadão com várias lojas, mas como eu não tenho dinheiro pra morar assim né nós perece”.
  
- “Dona Fabiana, hoje, só nós temos uma meta. Enfrentar o genocídio e criar um lugar seguro para todo mundo. Quem está no poder não tem meta. Mudam os atores e assim mudam os objetivos, pois tem a ver com poder e sabe o motivo de eu confiar na senhora? A senhora nos escuta”.

As reclamações do dia de hoje foram enviadas para o plantão do Ministério Público e foi produzido o protocolo que se segue.





Cabe outros esclarecimentos:

No dia 07 de outubro a Ouvidora Fabiana Da Silva foi no Complexo do Chapadão em uma área conhecida como Final Feliz

(parte Guadalupe) e nesse encontro em formato roda de conversa com moradores alguns relatos foram trazidos por moradores.

- Equipamentos de saúde fechados, impossibilitando atendimentos e medicamentos;
- Equipamentos de saúde e escolas sendo usados como espaço para cometer troias;
- Pessoas baleadas sendo negado atendimento na clínica da família e na upa. Relatos de profissionais da saúde falando que são impedidos de prestar socorro às vítimas;
- Fechamento de comércio;
- Atropelamentos de animais pelo caveirão;
- Jovens encurralados em casa pela polícia;

Todo ano pensamos estratégias para diminuir essa realidade, porque parar nós sabemos que não conseguimos. Há dois anos atrás a nossa estratégia para parar foi entrar nas favelas. Na chacina do jacarezinho funcionou a ideia de entrar na comunidade. Algo que nunca aconteceu desta forma com instituições de peso. Hoje em dia não funciona da mesma forma.

Não podemos mais agir como agimos na época do jacarezinho. Nós temos uma responsabilidade sobre essas vidas que acreditam que quando a gente chega eles não vão mais morrer e por isso tenho o cuidado de criar expectativa sobre a atuação da Defensoria.

É nosso papel estar dentro da favela. Não podemos perder isso de vista, mas esse movimento precisa ser feito com estratégia e cuidado, pois existe uma participação direta do estado para proibir o trabalho das



organizações de direitos humanos nas comunidades e temos que ter cuidado em não reproduzirmos essa desigualdade de atendimento sob a capa do medo.

Precisamos entender que já há uma movimentação do estado para isso. Existe a questão estratégica de que, a partir de julho de 2026, não pode mais dar nada errado por causa das eleições. Então esse segundo trimestre deve ser o período de maior hostilidade da segurança pública do Rio. Como atuar e defender com efetividade essa população?

O que o ministério público está fazendo para provocar o comando e a corregedoria da polícia? Se ficarmos muito tempo sem ir na favela, não conseguiremos mais entrar na favela. Essa é minha principal preocupação nesse momento, pois existe uma reorganização das facções.

Um dos atravessamentos dessa linha de pensamento é entender até onde vai a relação facção, milícia e estado? Existe uma conjuntura que precisa ser vista com muito cuidado e cautela. Ninguém está sendo pego de surpresa, mas precisamos pensar em como agir agora já que, após as nossas visitas também há um histórico de violações;

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

---

## **OPERAÇÃO ALEMÃO E PENHA - “OPERAÇÃO CONTENÇÃO”**

Rio de Janeiro, 28 de outubro de 2025

### **Presentes**

- Fabiana da Silva - Ouvidora



- Morador X 01<sup>5</sup>
- Morador X 02
- Morador X 03
- Morador X 04
- Morador X 05
- Morador X 06

### **Geolocalização/Endereço/Registro Gravado:**

Complexo da Penha e Complexo do Alemão

### **Pasta com fotos da visita**

[Fotos e vídeos<sup>6</sup>](#)

### **Resumo da Oitiva**

No dia 27 de Outubro a Ouvidoria foi acionada por moradores por conta de rumores de uma operação nos territórios da Penha e Alemão. Como eles receberam o comunicado das escolas locais para não enviarem as crianças, já imaginavam que haveria operação. Na manhã do dia 28 de Outubro às 06:10 a Ouvidoria foi acionada com pedidos de apoio por conta da operação que iniciou de forma simultânea nos dois complexos.

---

<sup>5</sup> Por questão de segurança não iremos identificar os moradores com nomes, pois esse relatório vai ser encaminhado para diferentes espaços de atuação e foi uma escolha a proteção e cuidado com quem acionar a Ouvidoria Geral da Defensoria Pública do Estado do Rio de Janeiro e confiam que os seus dados vão ser protegidos.

<sup>6</sup> Por questão de segurança, as imagens e os vídeos vão ser disponibilizados somente para o Nudedh.



Segundo relatos recebidos por parte dos moradores está ocorrendo muitas violações de direitos, busca indevida nas residências sem mandatos, moradores impedidos de descer para trabalhar, pessoas passando mal e tendo socorro negado. Para além das violações que citei no parágrafo acima, também recebemos denúncias de que uma mulher grávida foi agredida por agentes ao questionar o motivo dela ter que mostrar o seu telefone sem que houvesse um mandato. A resposta recebida por ela foi: " eu sou a lei, eu sou o juiz, mandato é o caralho "

Moradores do Alemão alegam que nas entradas das ruas, os policiais teriam se organizado, de forma a ficar escondidos atrás das paredes da esquina, e atirado diversas vezes para dentro das ruas da comunidade em locais que não têm nada além de casas residenciais.

Além desses relatos, moradores com quem a Ouvidoria falou destacaram que não havia qualquer atividade no local que, além de ser uma rua sem saída, também não é território de atividade comum de varejistas.

Os moradores narram que ficaram com medo por conta de um episódio anterior do mesmo tipo de ação, que acarretou na morte de um morador alvejado, mas que hoje os tiros foram disparados de forma indiscriminada na direção das casas. Disparos feitos por agentes de segurança sem que nessa localidade específica (Matinha/Complexo da Penha) houvesse trocas de tiros. Somente casas em uma rua sem saída.

Moradores sinalizam que muitos tiros vindos do alto por meio de helicópteros e que algumas casas foram colocadas fogo para fazer com que supostos traficantes saíssem, mas são casas de moradores e alguns relatos como em um dos vídeos que subimos mostra moradores desesperados pedindo ajuda, pois eles não conseguem sair de casa por conta dos tiros e ficaram presos por conta do fogo colocados segundo eles por agentes de segurança.





Outros relatos são de moradores sendo agredidos dentro de casa e recebemos o vídeo de uma senhora que enfartou dentro de casa e teve recusa de atendimento por parte dos agentes de segurança o que segundo relatos dos familiares agravou o quadro. Somente obtiveram socorro depois que fizemos uma força tarefa entre instituições do poder público para pressionar via plantão que o socorro fosse prestado.

Segundo relatos oficiais o uso de casas para prática de tróia se multiplicaram nos dois territórios aqui citados.

- “Pelo amor de Deus, estou dentro da casa da minha sobrinha. Eles estão querendo entrar aqui dentro. Estão querendo dar tiro dentro da casa da minha sobrinha. Nossa, eu não sei, eu já fiquei nervosa, eu tomo água com açúcar. Eu não sei o que eu faço.”
- “Oi gente, bom dia. Olha só a covardia que eles estão fazendo. Destruíram a casa da mulher toda. O outro vídeo então, que a minha neta me mostrou aqui, nossa senhora, criança, eles querendo entrar a força, xingando, destruindo a casa, só porque a mulher não deixou eles entrarem e ficar escondidos na casa dela. Olha a covardia, botaram fogo na casa da mulher.”

Recebemos relatos de moradores do Complexo da Penha nas áreas conhecidas como Matinha e Cem de uso de bombas e granadas. Segundo os moradores as casas estremecem após o uso dos projéteis. Foi informado do uso de drones para lançamento de explosivos nas casas.

- “Tá um caos bonito, tão soltando bomba direto. Minha casa tá tremendo toda hora e olha como eu moro aqui na oito, hein? E eles tão soltando bomba mais pra baixo, hein?”



- Uma das bombas foi solta em cima de uma casa cujas crianças estão com a avó que é cadeirante. Eu só escuto os gritos aqui de casa, mas não consigo socorrer.”
- “Eu moro na 14, eu também escutei o barulho e a casa também deu uma balanceada, uma balançada”.
- “Eu moro aqui há 36 anos e posso te dizer que houve um aumento da violência no bairro, mas hoje parece que estou em um filme de guerra tipo rambo. Os policiais estão com ódio. Entram nos espaços já batendo nas pessoas e nem criança se salva dessa raiva toda deles. Esses caras parecem não ter alma.”

“Diferente do que vimos recentemente na operação que descobriu uma fábrica clandestina capaz de produzir 3.500 fuzis por ano para facções criminosas com R\$ 158 mil em espécie apreendidos em um apartamento de luxo na Barra da Tijuca ou como na operação realizada na Faria Lima, onde o crime organizado opera protegido pelo silêncio e pelo privilégio...

Na favela, a violência nunca é contra “criminosos”. É contra toda a comunidade.

Mais uma vez, temos moradores baleados, famílias trancadas dentro de casa, centenas de pessoas impedidas de trabalhar ou estudar, crianças sem aula, postos de saúde e escolas fechados.

É o cotidiano do terror oficializado.

A favela não fabrica fuzis.

A favela não exporta drogas.

A favela não tem offshores, não tem fábrica de armas, não tem blindagem jurídica.



O que ela tem é a bala e o helicóptero na porta, enquanto os verdadeiros financiadores e operadores do crime seguem vivendo frente ao mar, na cobertura, ou em escritórios de vidro nos bairros mais caros do país.

Quando dizem que a ADPF 635 “prejudicou a segurança pública” nesses últimos cinco anos, o que estão, na prática, questionando é o direito mínimo à vida da população negra e favelada.

Porque, para determinados setores, “segurança” só existe quando pode matar sem ser cobrado.

#atéquando?”<sup>7</sup>

Até o horário das 14:39 recebemos o relatos oficiais de:

- 81 pessoas presas.
- 64 pessoas mortas, entre eles cinco policiais + um quantitativo de desaparecimentos forçados que ainda estão sendo contabilizados.
- 6 policiais baleados e cinco mortos
- 2ª maior operação do Estado do Rio de Janeiro

Mais notícias nos canais

[Notícia 01](#)

[Notícia 02](#)

[Notícia 03](#)

[Notícia 04](#)

---

<sup>7</sup> Texto de uma parceria da Ouvidoria que reside no Complexo da Penha.



A Ouvidoria Geral da Defensoria Pública do Estado do Rio de Janeiro é acionada quando ocorre uma operação no Estado do Rio de Janeiro por conta de ser o canal de diálogo entre os territórios e a Defensoria Pública e até para ser a ponte entre os territórios e o Ministério Público.

A Ouvidora Fabiana ao receber as primeiras chamadas informou que o canal para recebimento das violações no que tange os agentes de segurança do Estado é o Ministério Público e fornece o contato direto com o plantão pelo número (21) 2215-7003 e pede para que as lideranças envie no seu privado funcional fotos e imagem, pois também auxiliar fazendo o contato com o plantão do Ministério Público.

Paralelamente, a Ouvidora Fabiana da Silva, produz relatórios das oitivas realizadas e encaminha para a coordenação do Núcleo de Direitos Humanos da Defensoria Pública sob à coordenação do Defensor Público Marcos Paulo Dutra. Relatórios que são construídos por meio da Oitiva com moradores e parceiros da sociedade civil que também são acionados quando há denúncias de violações de direitos.

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.

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 busquem 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.

Encaminhamento:

- Relatório feito e encaminhado para o Núcleo de Defesa dos Direitos Humanos da Defensoria.
- Solicitação de um carro para ficar disponível para a Ouvidoria ir aos territórios fazer a oitiva in loco.
- O Relatório vai seguir sendo atualizado com novas informações que forem chegando.
- As organizações estão se organizando para uma oitiva nos territórios.
- Envio das imagens e vídeos para o plantão do Ministério Público

PS: quanto à pessoa em situação de rua alvejada com um tiro pelas costas cabe informar que a Defensoria fez a identificação dele junto ao hospital Getúlio Vargas, inclusive com a documentação (identidade e CPF), solicitamos a certidão de nascimento e colocamos a 2a DP para acompanhar o caso do POP RUA. Identificamos a pessoa em situação de rua para que não fique indocumentada no hospital.

Fernando Vinicius Lopes

Filiação: Janaína Vieira Lopes

Data de nascimento: 26/02/1985

Local de nascimento: Rio de Janeiro



# ATUAÇÃO DA OUVIDORIA DA DEFENSORIA PÚBLICA NA OPERAÇÃO POLICIAL REALIZADA NO COMPLEXO DO ALEMÃO E NO COMPLEXO DA PENHA

**Data de Elaboração:** 29, 30, 31 de outubro de 2025 e 01 de novembro de 2025.


**Elaborado por:** Fabiana da Silva, Igor Santana, Lidiane Helena e Náthaly D'Almada.

## Informações Preliminares

No dia 27 de outubro, a Ouvidoria da Defensoria Pública do Estado do Rio de Janeiro foi acionada por moradores por conta de rumores de uma operação nos territórios do Complexo da Penha e Complexo do Alemão. A partir do comunicado das escolas locais para não enviarem as crianças, já imaginavam que haveria operação. Na manhã do dia 28 de outubro, às 06:10, a Ouvidoria foi acionada com pedidos de apoio por conta da operação que se iniciou de forma simultânea nos dois complexos.

A operação teve ampla cobertura midiática durante todo o dia 28, por onde muitas das informações foram atualizadas. No fim do dia, a operação já havia alcançado o número de 64 pessoas mortas (60 pessoas dos Complexos do Alemão e da Penha e quatro policiais) e 81 pessoas presas.

A Ouvidoria começou a atuar ainda durante a operação, com produção de importante relatório utilizado pela Administração Superior da Defensoria Pública do Estado do Rio de Janeiro para a criação de estratégias para atendimento ao maior número de familiares possíveis. O documento está disponível no link:

 [2025.10.28 - Operação Alemão e Penha](#)

Ainda na noite do mesmo dia, chegaram relatos de que seis corpos foram levados por moradores para o hospital Getúlio Vargas. No dia



seguinte, ainda na parte da manhã, começaram os relatos da chegada de mais corpos na Praça São Lucas, localizada no meio da comunidade da Penha.

A partir das informações trazidas por parceiros e parceiras locais, a Ouvidoria iniciou a movimentação de visita ao território, com acionamento de todos os núcleos cabíveis dentro da estrutura da Defensoria Pública e demais órgãos, que já estavam alinhados desde o dia anterior.

### **Resumo da Oitiva**

As equipes da Ouvidoria e do Núcleo de Direitos Humanos (NUDEDH) se dividiram durante todo o dia 29 de outubro, dia seguinte à ação policial, para atuação em diversas frentes, possibilitando o atendimento do maior número de pessoas possível. Desta forma, estiveram presentes no Complexo da Penha: a Ouvidora Fabiana da Silva; o servidor da Ouvidoria Igor Santana; o Coordenador do NUDEDH Marcos Paulo Dutra; a Subcoordenadora do NUDEDH Cristiane Xavier; e a Defensora Titular da 6ª DP de Defesa da Criança e do Adolescente Maria Júlia Miranda. Já nos atendimentos realizados no Instituto Médico Legal Afrânio Peixoto (IML), estiveram presentes a servidora/assistente social da Ouvidoria Lidiane Helena Anunciação; a estagiária da Ouvidoria Náthaly D'Almada; o servidor/assistente social da Coordenação de Tutela Coletiva Lucas Accioli; a servidora/psicóloga da Coordenação de Tutela Coletiva Alessandra Soares; a Coordenadora de Programas Institucionais da Defensoria Pública Mirela Assad; o Defensor Titular da 3ª DP de Direitos Humanos André Castro; Defensor Titular da 4ª DP de Direitos Humanos Pedro Carriello; Subdefensora institucional Suyan Liberatori, a chefe de gabinete Luiza Amim e demais Defensores Públicos.





## **Atuação no Complexo da Penha - Praça São Lucas**

Segundo relatos de moradores nas oitivas realizadas na Central Única de Favelas (CUFA) da Penha, onde foi feito o acolhimento das famílias e moradores que estavam na parte de baixo da comunidade, houveram diversas violações de direitos, onde se destacam: roubos de documentos de moradores, importunação sexual as mulheres do território, uso de casas para prática de tróia, denúncias de torturas, execuções, ausência de perícias, uso de bombas direcionadas as casas, omissão de socorro, criminalização das lideranças e das famílias que fizeram a remoção dos corpos.

A operação também trouxe evidentes impactos na realidade dos moradores da comunidade, com o fechamento de escolas, clínicas da família e equipamentos de assistência social. Os equipamentos públicos fechados geraram prejuízo à vida de inúmeras crianças e adolescentes, fora da escola as crianças e adolescentes ficaram sem aula e sem a garantia da alimentação diária, alcançando a insegurança alimentar. Destaca-se também os idosos e usuários do Sistema Único de Saúde, que não conseguiram realizar consultas marcadas ou ficaram sem acesso a medicações controladas. Outros impactos foram observados pela Ouvidoria, como muito lixo pelas ruas por conta de não estar tendo coleta de lixo e muitas casas sem energia elétrica.

## **Atuação no Complexo da Penha - Vacaria - Dia 29 de outubro**

A atuação no Complexo da Penha teve início ainda nas primeiras horas da manhã, com a chegada da Ouvidora Fabiana da Silva a Praça São Lucas, espaço para onde os corpos que estavam sendo encontrados na



mata estavam sendo levados. A maior parte dos corpos foram colocados no chão cobertos por lençóis, em frente a [Associação Comunitária do Parque Proletário da Penha](#).

Durante todo o período da manhã, as informações desconstruídas não possibilitavam uma percepção real da grandiosidade da ação, visto que, no dia anterior, foram noticiadas 64 mortes (60 pessoas dos Complexos do Alemão e da Penha e 4 policiais).

Os novos corpos encontrados estavam sendo retirados da região da Pedreira, próximo à Vacaria, local de principal concentração dos confrontos do dia anterior, dentro de uma mata localizada ao lado da empresa Polimix. [Localização da mata onde os corpos foram encontrados](#). O espaço foi apelidado de “*Muro do BOPE*”, onde a maior parte das mortes aconteceu. Segundo os relatos dos moradores, que durante toda a manhã realizaram a descida de corpos, cerca de 70 foram retirados no dia 29 de outubro, além dos 64 até que até aquele momento foram noticiados.

Destacamos o acontecimento dos corpos que foram abandonados na mata e foram expostos em praça pública na Vila Cruzeiro tinham, em sua maioria, características como cabelos pintados de vermelho ou branco, conhecidos popularmente como pica-pau e nevou, respectivamente. Isso mostra, efetivamente, um claro crime de racismo e de ódio, levando em conta que essa é a marca da juventude negra periférica.

Outro ponto ao destaque é que alguns dos corpos tinham sinais claros de torturas. Muitos tinham marcas de facadas, um dos corpos encontra-se decapitado e a maioria dos corpos eram de pessoas pretas e pardas. Um conjunto de pessoas negras enfileiradas em montes. Corpos trazidos por moradores após o abandono dos agentes de segurança do Estado.

Destacamos aqui momentos que nos chamaram atenção: ver duas crianças e um adolescente descendo correndo de um carro ao



reconhecerem o corpo do pai e mães desesperadas em cima dos corpos dos filhos pedindo para retirarem os filhos dali.

Retiradas estas que só ocorreram depois da intervenção da Ouvidoria junto ao serviço prestado pela Defesa Civil, que ao momento aquela exposição de corpos era por conta de terem recebido uma ordem de mantê-los ali por conta da perícia. Contestamos essa ação pois houve a remoção dos corpos da mata anteriormente, o que efetivamente já tinha impossibilitado uma perícia de qualidade. Após dialogarmos com as lideranças locais foi dado a ordem de iniciar a retirada dos corpos por meio de pequenos caminhões da Defesa Civil.

Uma força tarefa foi iniciada para garantir a retirada dos corpos. Aqui destaco que nesse momento outras manobras foram feitas pelas lideranças para garantir um cuidado com os corpos, pois muitos devido tiros na área da cabeça estavam perdendo massa encefálica o que levava as lideranças a criarem estratégias de por exemplo colocar a cabeça posicionada em toalhas para que não houvesse impacto junto aos familiares que ali estavam buscando seu familiar.

Foi possível identificar que alguns corpos estavam com as mãos amarradas e muitos com tiros na cabeça e marcas de facadas.<sup>8</sup>

Outra observação em meio aos muitos episódios observados de flagrante violações de direitos, foi observar a força tarefa de todos para garantir que as famílias tivessem acolhimento em meio a dor de encontrar ali um familiar.

Ainda neste primeiro momento, os defensores Marcos Paulo Dutra e Cristiane Xavier, além do servidor da Ouvidoria Igor Santana e dos servidores da Coordenação de Tutela Coletiva Lucas Aciolli e Alessandra

---


<sup>8</sup> É importante destacar que não somos peritos e trazemos somente os fatos a partir da percepção da cena ali montada para todos terem ciência da violência que ocorreu ali.

Lima. Assim como a Defensoria Pública, outras instituições como a Comissão de Direitos Humanos da ALERJ, a Anistia Internacional e o Mecanismo de Prevenção a Tortura estiveram presentes.

Por meio da presença de mais de 50 lideranças das comunidades da Penha e do Alemão, onde destacamos a própria Associação Comunitária do Parque Proletário da Penha, Coletivo Papo Reto, EDUCAP, Centro de Educação Multicultural, Raízes em Movimento e Favela na Luta, a equipe da Ouvidoria e da Defensoria foram convidadas para subir até a região da mata a fim de conhecer o local em que foram encontrados a maioria dos corpos expostos na praça. O comboio foi formado por cerca de 100 pessoas entre lideranças, moradores, representantes de entes públicos e equipes de reportagem como da Rede Globo e do SBT.

A defensora pública Cristiane Xavier e o servidor Igor Santana estiveram *in loco* na mata, onde puderam verificar a real situação do ambiente onde a maior parte dos 119 mortos oficiais contabilizados na ação foram encontrados. Até às 11h da manhã, momento em que o comboio se organizou para subir até a Vacaria, as notícias que circulavam eram de que 56 corpos já haviam sido retirados.

No espaço, foi verificada uma quantidade significativa de cápsulas de bala, especialmente de fuzis 762, espalhadas pelo ambiente. Também viram-se marcas de sangue, peças de roupa, maços de cigarros, mochilas, documentos, como podem ser vistos em vídeos e fotos feitos no local:

 **Fotos e Vídeos - 2025.10.29** . Destacamos que não há imagens explícitas como corpos na pasta citada.

Durante a varredura na região de mata, por volta das 12h, com a presença da Defensoria Pública e dos demais órgãos anteriormente citados, mais dois corpos foram encontrados e levados pelos moradores para a Praça São Lucas. Ambos de homens.



Também durante esta varredura, o servidor e a defensora ouviram importantes relatos sobre a situação em que os corpos foram encontrados. Algumas das lideranças pontuaram que ao menos 3 corpos foram encontrados com pés e mãos amarrados, diversos foram encontrados decapitados e ao menos dois ainda estavam na mata, pois foram encontrados segurando uma granada cada. Em outro ponto foram encontradas também 3 granadas no chão. Nenhum dos corpos e artefatos, neste caso, foram tocados pelos moradores.

A varredura aconteceu até às 14h, sem o encontro de novos corpos além dos dois anteriormente citados.

Paralelamente aos fatos narrados acima destacamos que uma equipe composta de defensoras, entre elas a SubOuvidora Renata Bifano e a Defensora Thais Lima estiveram no hospital Getúlio Vargas para obter informações sobre as pessoas privadas de liberdade no hospital e também os internados por conta dos desdobramentos da operação (pessoas infartadas, pessoas afetadas por estilhaços e etc...) e lá tiveram dificuldade de conseguirem informações e foi necessário oficializar para obter informações sobre o quantitativo de pessoas presas e feridas.

## **Reunião CUFA**

### **Tópicos destacados a partir das falas das lideranças no território:**

- Precisa ser dado nome aos territórios do complexo, como a vacaria e a terra prometida, onde aconteceu a chacina.
- Precisamos trazer dados históricos, não só dados de hoje quando falamos sobre isso, pois infelizmente os moradores



trouxeram que houve episódios anteriores e nada de diferente foi feito.

- O Rio de Janeiro é referência internacional pela verdadeira guerra que declara as comunidades pobres do seu estado. O mais triste é que somos efetivamente quem coloca essas pessoas com poder de com uma caneta destruir nossas vidas.
- Solicitação de posto avançado de saúde dentro da comunidade (no campo ao lado).
- Solicitação de que a Secretaria da clínica de Saúde seja contato direto com o ponto focal das solicitações de atendimento.
- Demanda de assistência funerária gratuita e traslado de corpos para as pessoas de fora do Rio.

Foi informado pela Ouvidora Fabiana que as audiências de custódias foram iniciadas e que as famílias que estivesse buscando saber informações de hospitais e sobre a audiência precisavam buscar a equipe da Defensoria e da Rede da Maré que estariam em sistema de plantão para auxiliar no acolhimento e encaminhamento para os setores responsáveis.

Foi informado pela Ouvidoria Fabiana que a prioridade nesse momento era acolher as famílias, garantir o direito ao luto com sepultamento digno e apoio na localização das pessoas presas e a criação do mapeamento das pessoas desaparecidas.

### **Destacamos aqui alguns relatos coletados nesse dia:**

- “O meu sobrinho não merecia morrer desse jeito. É desumano você morrer sem chance de defesa. (A. 44 anos)”



- “Se não tivesse filmado, esses garotos estariam ali naquela praça. Mortos. Estou com medo, mas sei que fiz o certo, pois pelo menos eles foram presos e não mortos. Aquelas mães vão poder em algum momento abraçar seus filhos.”(idade indeterminada)
- “A favela é feliz moça. A gente só chora quando a polícia vem aqui e mata todo mundo. Cultura? Educação? Esporte? Claro que não. Bala na cabeça? Basta ser preto e correr quando iniciar uma operação.” (M. 32 anos)
- “A gente se escondeu debaixo da cama durante todo o dia. Meus filhos e eu fizemos xixi ali. A gente fez xixi nas calças. Não tinha como levantar dali. Se a gente levantasse morria. A senhora precisa ir lá para ver os buracos de bala. Não sei como saímos dali vivos.” (A. 26 anos)
- “Toda vez é isso. Toda vez eles vêm e fazem um massacre. A gente já sabe.” (M. 20 anos)
- “Em lugar nenhum se matar tanto quanto na favela. Nosso CEP é nossa marca de morte. É sério dona. Se a gente mora aqui é certo que temos 100% de chance de morrer.” (R. 43 anos)
- “Moça ele era do crime, mas quem merece morrer desse jeito? A senhora viu que ele ficou sem metade da cabeça. A senhora viu?” (M. Idade indeterminada)
- “Entraram na minha casa e ficaram usando meu quintal para ficar dando tiro na direção dos meninos. Eu estou grávida.” (L. idade indeterminada)
- “Estou acostumada com a violência, vivo aqui desde que nasci. Só conheço essa realidade. Hoje a galera tá chocada com esses



corpos, mas a gente? A gente não tem tempo nem de se chocar. A senhora viu o que o Governador falou? Sucesso. Sucesso é esse tanto de morte. Escolas funcionando, pessoas indo e vindo não é sucesso, mas a morte sim.” (R. 69 anos)

- “Mais de 12 horas de tiros, meus filhos estão em crise. Não estou conseguindo regular eles.” (A. 40 anos)
- “Só nos cabe lavar o beco e seguir a vida.” (A. 23 anos)
- “Moça não encontrei o meu filho. Ele me ligou e disse que estava ferido na barriga, mas eu não encontrei ele.” (T. 39 anos)
- “Porque matar assim? Porque não levar preso?” (A. 28 anos)
- “Ele só tinha 14 anos. 14 anos. O meu menino só tinha 14 anos.” (idade indeterminada)
- “Quem vai pagar o meu prejuízo? Toda minha casa foi metralhada. Eles vieram e fizeram o que fizeram e agora a gente nem o direito de viver o luto nós temos.” (M. 39 anos)
- “É urgente um modelo diferente de segurança pública. Esse modelo de enxugar gelo é falho e há anos isso já mostrou que não dá certo.” (R. 44 anos)
- “A gente vota nesses caras e esses caras usam a caneta para nos matar! A gente também têm sangue nas mãos, pois votamos em quem usa o poder que nós demos para nos matar e matar os nossos.” (R. 28 anos)
- “Eles entraram na minha casa e nos prenderam no quarto e usaram nossa janela para ficar atirando nas pessoas. Tem várias cápsulas de bala em cima da cama do meu filho. Eles atiraram com a gente dentro de casa. Meu filho só sabe gritar.” (F. 29 anos)





- “Moça ninguém tá bem não. Todos na merda.” (G. 19 anos)
- “Eles mataram 100, os caras estão recrutando mais 300 hoje mesmo. Cadê o resultado para além da dor?” (R. 69 anos)
- “A gente estava semana passada comemorando o primeiro emprego dele. Hoje estamos pensando na roupa que vamos levar para ele usar dentro de um caixão.” (L. 44 anos)
- “Dona, a senhora está aqui de novo. Parece que a gente vive se encontrando em cenas como essa, né? O que tá errado nesse encontro? Eu falo. Dessa vez foram mortos mais do que da outra vez que a gente se viu.”<sup>9</sup>
- “Eles roubaram roupas, documentos e aparelhos. Não achei os telefones dos meus filhos.” (A. 54 anos)
- “Só nos cabe chorar e enterrar, né? O tanto que falei para esse menino para sair disso. O tanto de pedido que eu fiz. Esse é o meu segundo filho morto.” (G. 46 anos)
- “Eu ouvia os gritos dos meninos da minha casa. Eu sabia que aqueles gritos e depois o silêncio era o sinal que eles tinham sido mortos ali, mas o medo me venceu e eu não fui olhar.” (P. Idade indeterminada)
- “Como aqui só morre preto não há ação com uso de inteligência. Para a favela é liberado ação com morte. Quanto mais mortes melhor. Morte vence eleição.” (B. 27 anos)
- “Meu filho gritou por mim, mas eu não consegui chegar nele. Ele gritou por mim.” (N. 51 anos)

---

<sup>9</sup> Em 2022 a Ouvidora Fabiana Silva era presidente do Conselho Estadual de Direitos Humanos e acompanhou a operação que ocorreu no Complexo do Alemão. Por isso o reconhecimento por parte da família.



- “Estou com fome. Nada aberto e hoje não teve aula, tia.” (K.12 anos)
- “Estamos sem energia elétrica e sem energia física.” (M. 26 anos)

Paralelamente ao narrado acima, a partir da oitava, participamos de uma reunião com as lideranças e familiares para ver como podíamos criar um fluxo de atuação e pensamos alguns possíveis caminhos como a criação de grupos de trabalho para pensar estratégias de comunicação, apoiar as famílias e organizações de atos.

Os atendimentos jurídicos ficaram a cargo de encaminhamento para a Defensoria a partir do acolhimento no território e a organização de atendimentos das famílias no que tange à saúde a cargo da liderança e assistente social Evelin.

Foi falado da necessidade da criação de um programa de proteção de ativistas e moradores e levantamento de recursos para apoiar no sepultamento e na logística de apoio das famílias no IML (alimentação e transporte).

Iniciamos ali uma força tarefa de acolhida e encaminhamento para diferentes pontos de apoio para auxiliar a família na localização dos familiares, encaminhamento para o IML/Detran, busca ativa na lista de pessoas custodiadas, pessoas internadas no hospital, adolescentes apreendidos e pessoas desaparecidas.

### **Atuação no Instituto Médico Legal (IML)**



A equipe psicossocial formada pelos servidores Lidiane Helena Anunciação (assistente social da Ouvidoria), Luciana Janeiro (psicóloga da Coordenação de proteção à criança e adolescentes), Roberta Gomes Thomé (assistente social da Coordenação de proteção à criança e adolescentes), Lucas Accioly (assistente social da Coordenação de Saúde/tutela coletiva), Alessandra Lima Nascimento (psicóloga da Coordenação de saúde/tutela coletiva) e a estagiária de Serviço Social da Ouvidoria Náthaly D'Almada, a partir da orientação da Ouvidora Fabiana na manhã do dia 28 se dividiu em diferentes frentes de atuação. Os servidores Lucas, Roberta e Alessandra foram para o território da Penha acolher as famílias junto com a Ouvidora Fabiana, o servidor Igor Santana e os defensores Marcos Paulo Dutra, Cristiane Xavier e Maria Julia Miranda e as servidoras Lidiane, Luciana e a estagiária Náthaly foram para o IML.

A Ouvidora Fabiana por já ter atuado em outras chacinas (Complexo do Salgueiro em 2018, Complexo da Penha em 2019, Jacarezinho em 2021 e Complexo do Alemão em 2022) já entendia que o fluxo viria de diferentes pontas e que por isso era necessário organizar fluxos de escoamento de demandas a fim de minimizar as dores das famílias que buscariam informações e apoio para sepultar seus familiares.

Por conta das atuações anteriores sabia que o fluxo iria ser iniciado com a busca das famílias no IML, hospitais e custódia. No decorrer da oitiva no território identificamos por meio das falas locais que muitas das pessoas mortas eram de outros estados do Brasil e que por isso sabíamos que haveria dificuldade de ter familiares aqui para reconhecerem os corpos e fazer o traslado/sepultamento.

Combinado o fluxo inicial, dividimos o trabalho em escuta e encaminhamento. Paralelamente a isso foi montada uma força tarefa no Detran - ao lado do IML onde estavam sendo organizados os familiares - pela administração da Defensoria a fim de escoar apoio sobre as



gratuidades para sepultamento, organização de documentação, preenchimento da gratuidade e muitos outros serviços.

No território identificamos que o maior fluxo se daria no IML, pois após conseguimos dialogar pela retirada dos corpos, vimos que haveria muitos problemas na hora da identificação, pois alguns dos corpos encontrados, segundo moradores, eram de fora do Estado e as companheiras eram menores de idade. Levando em conta isso, repensamos nossa estratégia e redesenhamos a decisão inicial a fim de conseguir garantir mais apoio para o fluxo do IML, pois vimos que ali estávamos escoando a informação para o IML e custódia. Tanto no fluxo dos adolescentes, quanto nos casos dos adultos.

Nos dividimos de novo e os servidores Lucas, Roberta e Alessandra foram enviados para o IML a fim de conseguirem apoiar os outros servidores que lá estavam e ficamos no território, Fabiana, Igor e Defensores, organizando apoio junto às famílias e o escoamento das informações sobre os corpos que ainda estavam sendo procurados na zona da mata conhecida como Serra da Misericórdia.

No IML o fluxo foi coordenado junto aos defensores que lá estavam. Os servidores apontaram que ficaram no auxílio de acolhimento e orientação junto às famílias.

As percepções da equipe de servidores, que ficaram no apoio junto ao IML, sob a responsabilidade da Ouvidora Fabiana Silva no que tangia pensar no fluxo de atuação, foi fundamental ao apontaram que no depoimento as famílias estavam sendo questionadas sobre os fatos ocorridos e sendo questionadas sobre o histórico do seu familiar. Os servidores relataram como durante esse período houve a movimentação dos defensores de acompanharem as famílias na oitiva a fim de evitar que elas fossem questionadas sobre fatos que ocorreram no território e cujas famílias não tinham relação. A fim de evitar a criminalização dessas



famílias foi solicitado a presença dos defensores no acompanhamento das oitivas.

Outra atuação da equipe no primeiro momento foi o apoio no acolhimento da crise da dificuldade de reconhecimento dos corpos e os desaparecidos não encontrados nas listas não oficiais apresentadas.

A servidora Lidiane em diálogo com a servidora Ruthlene da Ouvidoria e a SubOuvidora Renata conseguiram mapear, a partir da atualização da lista da audiência de custódia, os nomes dos privados e com isso garantia uma resposta rápida para os familiares que iam para o IML achando que iam encontrar seu familiar na lista dos mortos.

Paralelamente a isso, a atuação ficou no acompanhamento e diálogo com as coordenadoras Letícia e Clara da Cdedica na localização dos adolescentes apreendidos ou entre as vítimas fatais.

Nada mais a dizer sobre o dia 29 de outubro.

---

## **ATUAÇÃO DA OUVIDORIA DA DEFENSORIA PÚBLICA NA OPERAÇÃO POLICIAL REALIZADA NO COMPLEXO DO ALEMÃO E NO COMPLEXO DA PENHA - DIA 30 DE OUTUBRO**

### **Informações Preliminares**

No dia 30 de outubro, a Ouvidoria da Defensoria Pública do Rio de Janeiro se dividiu em diferentes frentes para atuar no apoio aos moradores do território da Penha e Alemão, no IML/Detran e na prestação de informações aos familiares das pessoas privados de liberdade que



aguardavam para saber se teriam confirmação da audiência de custódia e como estavam os seus familiares presos. Muitos receosos com as denúncias recebidas de que alguns presos tinham sofrido torturas em uma casa e que somente foram levados presos depois que moradores iniciaram uma gravação do pedido para serem levados presos depois de se renderem.

Iniciamos o dia nos dividindo mais uma vez. A assistente social da Ouvidoria se juntou à dupla psicossocial da Coordenação de saúde nos atendimentos no IML e Fabiana, junto das Defensoras Thais Lima e Cristiane Xavier, foram primeiramente para uma reunião no ISER com diferentes representações dos Ministérios do governo Federal.

Na reunião junto às representações do Ministério de Direitos Humanos e Cidadania, Ministério de do Meio Ambiente e das Cidades, Ministério da Igualdade Racial e Ministério da Justiça, fica definido que teríamos suporte no pedido feito pela Ouvidora Fabiana Silva de ter apoio da ponta da assistência social nos acolhimentos das crianças, adolescentes e professores no retorno às aulas na segunda-feira dia 03 de novembro. Solicitamos apoio para mais peritos no IML, pois estávamos tendo dificuldades em conseguir a lista com os nomes dos familiares e isso criava uma angústia muito grande junto às famílias.

Solicitamos também apoio para conseguir organizar o fluxo dos traslados, pois muitos dos mortos eram de fora do Estado e também solicitamos apoio para conseguirmos junto a Secretária de Assistência Social do município, acolhimento para as famílias que fossem vir fazer o reconhecimento dos seus familiares e apoio com perícia independente.

Por questão de cuidado com informações sensíveis tratadas no encontro, a Ouvidora Fabiana insere mais detalhes no posterior relatório que ficará disponível para consulta, e as demais informações serão disponibilizadas para consulta dos defensores em atuação no [NUDEDH](#).



Estiveram na reunião as presentes representações:

Élida Lauris - SNDH / MDHC

Clara de Sá - SNAS / MDS

Fabiana Silva - Ouvidoria Geral da Defensoria Pública do Estado do RJ

Natália Damazio - AEM / MDHC

Rafa rezende - AEM/MIR

Rachel Barros - SE/MIR

Lívia Casseres - SENAD/MJSP

Maria Clara D'Ávila - SAJU/MJSP

Raphaela Lopes - SAJU/MJSP

Lívia Vidal - SNDCA/MDHC

Marcia Cruz - ASCOM/MDHC

Rafael Bessa - ASCOM/MDHC

Clarice Castro - ASCOM/MDHC

Ângela Pires - ACNUDH

Rodrigo Deodato - ACNUDH

Mariah Queiroz - SECOM/PR

Thais Lima - Defensoria Pública do Estado do RJ

Cristiane Xavier - Defensoria Pública do Estado do RJ

Tiago Santana - SEPAR/MIR

Tainá Alvarenga - Rede da Maré



Fransérgio Goulart - IDMJ

Giselle Florentino - IDMJ

Jurema Werneck - Anistia Internacional

Patricia Oliveira - Presidente do Conselho de Direitos Humanos do Estado do Rio de Janeiro

Representações do alto comissionado da ONU.

A reunião foi encerrada e as representantes da Defensoria seguiram para a CUFA na Vila Cruzeiro/Complexo da Penha, atendendo ao pedido das Ministras Macaé Evarista e Anielle Franco para que o encontro com as lideranças fosse no território.

Ao chegarmos ao local, atendemos cinco famílias que estavam buscando informações sobre os seus familiares. Informamos como estávamos dividindo o fluxo das pessoas e após pegarmos os nomes informados verificamos junto ao defensor Pedro Souza se os nomes estavam na lista da custódia, sendo informado que não estavam. Diante da negativa do defensor demos andamento ao protocolo de encaminhamento ao IML, mas duas das famílias decidiram entrar na mata, pois foram informados que havia ainda corpos lá. Uma das lideranças presentes pediu para falar com essas famílias a sós e tivemos que sair da sala.

Fomos conduzidos para o auditório em que ocorreria a conversa com as ministras e foi informado que somente os representantes/lideranças e familiares iriam falar e a Ministras e que os demais parlamentares presentes iriam somente se apresentar. Foi solicitado também que a mídia e assessores ficassem do lado de fora da sala, pois alguns assuntos sensíveis seriam tratados no local como, por exemplo, depoimentos.

## **Resumo da Oitiva**





Após apresentação dos parlamentares presentes, entre eles Talíria Peltrone, Dani Monteiro, Benedita da Silva, Renata Souza, Reimont, Erica Sakamoto, Glauber Braga, Henrique Vieira, Monica Benicio, Leonel da Esquerda e Verônica Lima, iniciaram-se as apresentações das lideranças locais e cada uma fez falas sobre os fatos ocorridos. A fim de preservar todos, escolhemos respeitar a relação de cuidado e parceria e somente colocar no texto os relatos e não informações sobre quem os fez

Iniciamos com a liderança local agradecendo a presença de todos e dizendo que ter os representantes ali presentes era muito importante para dar mais visibilidade para os fatos ocorridos a partir do relato de quem viveu os dias e noite de terror. Foi pedido que não gravássemos e nem tirássemos fotos.

Liderança 01 - Socorreu muitos feridos, ajudou os familiares e recolheu os corpos abandonados pelos agentes de segurança do Estado na mata.

- “Eu moro aqui há muitos anos e já vi muitas cenas como essa que vimos aqui. E quando digo muitas cenas é muitas cenas mesmo. De verdade achava que nada mais iria me chocar, mas eu vi esses meninos crescerem cara. São meninos. Ninguém merece ser morto assim. Ninguém merece ser torturado como muitos ali foram. O que tinha de gente amarrada com tiro na cabeça. Isso significa que os caras se renderam. Se se renderam, tinha que levar presos e não matar. Os becos cheio de sangue e corpos. É muito sangue. A favela não é isso aí não. Aqui temos necessidade de muitas coisas, mas só recebemos tiros.”



Liderança 02 - Socorreu muitos feridos, ajudou os familiares e recolheu os corpos abandonados pelos agentes de segurança do Estado na mata.

- “Estão falando que nós tiramos as roupas deles e que iremos responder por mexer na cena do crime, mas quando eles iam tirar esses corpos? Como impedir que as famílias subam à procura dos seus filhos? A gente é humano. A gente sente na carne essa dor. Você sabe o que é ver uma cabeça destrocada e a mãe querendo abraçar? A gente colocou um pano por baixo da cabeça para os pedaços não se perderem.”

Liderança 03 - Socorreu muitos feridos, ajudou os familiares e recolheu os corpos abandonados pelos agentes de segurança do Estado na mata.

- “Eu estou sendo criminalizada por ajudar as pessoas. Eles queriam o que? Mataram e abandonaram na mata e nas casas. Queria que a gente deixasse eles lá? Que pessoas são essas? Isso é desumano. Eles podiam ser da vida errada e muitos ali nem eram que fique claro. Mas teve pedreiro morto, tá? Pedreiro. Família está desesperada e agora além da dor tem que provar que o cara não estava envolvido.”

Liderança 04 - Socorreu pessoas feridas.

- “A cena mais triste foi socorrer um dos jovens e quando o maqueiro tirou o corpo da gaveta era o corpo do filho dele.

Sabe o que é ver e viver isso? O cara trabalhando e tendo que passar por isso.”

Liderança 05 - Socorreu muitos feridos, ajudou os familiares e recolheu os corpos abandonados pelos agentes de segurança do Estado na mata.

- “Em uma das casas a gente encontrou dois irmãos abraçados com um tiro na cabeça. A gente não sabe, mas parece que um tiro foi dado e o mesmo matou os dois.”
- “Ainda tem corpos na mata. A gente achou corpos sem cabeça e a gente teve cuidado de tirar e evitar expor isso. A gente cuida de fazer o que o Estado não faz. Os caras mataram. Porque abandonaram? Se matou leva. Eles já fazem o desfazimento da cena mesmo. Por só levar. Mas eles são cruéis. Deixam para mostrar que esse lugar aqui é terra sem lei. A lei é deles e o Estado é conivente com isso, pois eles abandonam esses corpos e culpa a gente por fazer o serviço que é responsabilidade deles.”

Fala de um familiar - Esposo alvo da operação.

- “Meu marido é pedreiro e foi morto nessa operação. Achei o corpo dele ontem e estou precisando de apoio para enterrar.”

Fala de um familiar - irmão alvo da operação.



- “Meu irmão é um adolescente de 17 anos e não teve passagem. Estamos procurando ele. A gente não é do Rio moça. Viemos de Cabo Frio. Não achamos ele no IML e vamos ter dificuldade de encontrar, pois ele nunca tirou RG. Por favor, ajude a gente.”

Fala de um familiar - Esposo alvo da operação.

- “Meu marido estava no carro e passou por eles e eles saíram atirando no meu marido. Acho que por conta do susto ele subiu o quebra mola e os pneus da frente estouraram. Tem vídeos dos prédios e dos moradores. Acho que eles viram a merda e quiseram tirar logo o carro de lá. Eles revistaram todo o carro. Todo o carro e somente acharam as mochilas dos meus filhos e o material de trabalho, pois trabalhamos juntos. Não encontraram nada no carro. Nada. Eles levaram o carro para a cidade da Polícia e lá por milagre encontraram uma arma. Que coisa não? Na revista na nossa frente não encontraram nada e por milagre acharam uma arma lá na cidade da polícia e os pneus trocados. O carro foi rebocado por conta dos pneus estourados. Rebocado. Meu marido está em estado grave no hospital e quando acordou algemado ficou em pânico e precisou ser sedado para se acalmar. O meu marido é trabalhador e nem leito tem. Está na sala amarela e precisa ir para uma unidade de trauma. A gente nem na favela mora e mesmo assim fomos vítimas dessa violência toda. Por favor me ajude.”



Fala de um familiar - pai - alvo da operação.

- “Como não ser revoltado tia? Meu pai era do crime e sabe por quê? Ele saiu da cadeia e não conseguiu trabalhar, pois não conseguia. A gente precisa comer. Meu pai voltou para essa vida há cinco dias. Só voltou para morrer.”

No final do dia fomos informados por moradores que mais dois corpos foram achados na área da mata conhecida como laguinho e solicitaram apoio da Defensoria para fazer a retirada dos corpos em segurança, tendo em vista que anteriormente foram criminalizados quando desceram com os corpos. A Ouvidoria entrou em contato com os defensores e foi solicitado auxílio para essa retirada ser realizada de forma segura a fim de garantir que os moradores não fossem criminalizados. A Defensora Thais Lima A Defensora Thais Lima fez um ofício pedindo apoio da secretária de segurança a fim de garantir a retirada dos corpos encontrados.

### **Atuação no Instituto Médico Legal (IML)**

A equipe psicossocial formada pelos servidores Lidiane Helena Anunciação (Assistente social da Ouvidoria), Lucas Accioly (assistente social da Coordenação de Saúde/tutela coletiva), Alessandra Lima Nascimento (psicóloga da Coordenação de saúde/tutela coletiva) seguiram no apoio junto ao IML. Nesse dia os servidores tiveram que ficar mais de frente no que tange sepultamento, pois ao contrário do dia 29, cujo apoio da Coordenação da Saúde foi extremamente necessária por conta do expertise das duas coordenadoras, no dia 30 houve trocas de defensores e



como os assistentes sociais Lucas e Lidiane por conta do seu expertise de formação têm base de acolhimento e direcionamento de rede ficaram nesse apoio mais direto junto aos defensores no auxílio com os sepultamentos e acolhimento.

Na quinta-feira (30), a equipe psicossocial teve como principal demanda os traslados para outros estados. Ficaram no acompanhamento junto às famílias. Seja entrando em contato com as concessionárias dos cemitérios, entrando em contato com as famílias, pegando a documentação, as autorizações e articulando junto ao IML. A gente acompanhou as famílias nesse processo do início ao fim. A família chegava, a equipe fazia todo esse processo de entrar em contato com a família de lá, de pegar as documentações, dar para o defensor público assinar, ir ao IML entregar a documentação e quando a família já tinha aquele laudo da necrópsia a equipe acompanhava as famílias do início ao fim. Na quinta-feira foi mais esse trabalho um pouco mais voltado mesmo para a atuação enquanto equipe psicossocial.

Nada mais a dizer sobre o dia 30 de outubro.

---

## **ATUAÇÃO DA OUVIDORIA DA DEFENSORIA PÚBLICA NA OPERAÇÃO POLICIAL REALIZADA NO COMPLEXO DO ALEMÃO E NO COMPLEXO DA PENHA - DIA 31 DE OUTUBRO**

### **Informações Preliminares**



Iniciamos o dia no território, em uma reunião com o grupo de trabalho de acolhimento das famílias para pensarmos os fluxos a partir do pós sepultamento.

A partir desse diálogo a Ouvidoria Geral da Defensoria fez uma sistematização de como podemos atuar nos casos de chacina. Como fizemos a partir dos casos de grandes desastres provocados pelas enchentes de 2024, eis um planejamento de ação a fim de conseguirmos atuar de forma inteligente e com uma resposta mais efetiva frente à realidade de ações como essas, que estão se tornando cada vez mais frequentes. Essa resposta envolve diferentes atores e precisa ser coordenada pela Ouvidoria que atua na linha de frente junto ao território, a Defensoria Pública que dentro do sistema de justiça vai conseguir provocar, a partir da sua prerrogativas institucionais, que o Estado acolha e responda, se necessário for, pelas possíveis violações cometidas, além dos órgãos e equipamentos de apoio social e organizações/coletivos e lideranças dos territórios afetados.

**1. Resposta imediata e a busca por preservar o local dos fatos.** Isolar a cena e garantir perícia, que pode ser determinante para elucidar possíveis arbitrariedades cometidas por agentes de segurança.

Isolamento da Área: articulação com as organizações, associações de moradores e lideranças para garantir o isolamento do local a fim de preservar os vestígios físicos. Isso é fundamental para a investigação pericial subsequente.

Comunicação Imediata: é necessário envolver as comunicações comunitárias a fim de que vídeos e fotos sejam enviadas para um drive seguro a fim de preservar o material e garantir que os denunciante não sejam prejudicados/ameaçados, e paralelamente a isso informar as autoridades competentes como a Polícia Civil (responsável pela investigação) e o Ministério Público, que devem ser notificadas imediatamente. O MP via plantão judiciário por ser um canal de



informação dos fatos baseado na ADPF 635 (Arguição de Descumprimento de Preceito Fundamental das Favelas no RJ).

**Assistência Médica:** Priorizar o socorro às vítimas sobreviventes, garantindo que recebam atendimento médico adequado e basear esse pedido via decisão da ADPF 635 (Arguição de Descumprimento de Preceito Fundamental das Favelas no RJ) que garante uma ambulância quando houver operação policial.

## **2. Como a Ouvidoria da DPERJ pode auxiliar na Investigação Pericial e Criminal**

**Documentação e Registro:** Fotografar e filmar toda a cena do crime, bem como os corpos e quaisquer objetos ou vestígios relevantes e armazenar em um drive seguro.

**Coleta de Provas:** Auxiliar com informações de como as pessoas afetadas podem auxiliar na preservação das provas seguindo rigorosamente a cadeia de custódia para garantir a validade jurídica das provas. Um exemplo é pedir que não se jogue as cápsulas deixadas após as operações fora, e sim que elas sejam entregues aos peritos e demais autoridades que foram ao território pós operação para fazer perícia do local.

**Investigação Independente:** A Ouvidoria pode se articular com Organismos internacionais e nacionais de direitos humanos para auxiliar na investigação pericial independente para garantir imparcialidade e transparência.

**Oitiva de Testemunhas e Familiares:** Coleta de depoimentos de testemunhas oculares, sobreviventes, familiares e defensores de direitos humanos, garantindo sua proteção contra retaliações. Com destaque a Lei de Acesso à informação como um importante instrumento de garantia que toda oitiva coletada pela Ouvidoria seja mantida cuidadosamente segura.

## **3. Aspectos Legais e de Controle Externo**

**Envolvimento do Ministério Público (MP):** sabemos que o MP tem o papel de controle externo da atividade policial, e deve acompanhar de perto a investigação para garantir sua conformidade com a lei e os direitos





humanos. Nesse sentido, a Ouvidoria, o canal de contato com os territórios, quando acionada, tem o papel de auxiliar transmitindo o canal de informação do Ministério Público e se receber imagens, fotos e informações compartilhadas mediante a proteção dos dados de quem acionou a Ouvidoria.

**Determinações Judiciais:** Decisões judiciais, como as da ADPF 635 (Arguição de Descumprimento de Preceito Fundamental das Favelas no RJ), impõem parâmetros rigorosos para operações policiais e visam reduzir a letalidade, exigindo investigações robustas em casos de mortes e a Ouvidoria Geral, como apoiadora na linha de frente junto aos Amicus Curiae, é responsável por elaborar relatórios precisos que auxilie nesse monitoramento.

#### **4. Apoio Psicossocial e Transparência**

**Apoio às Famílias:** É crucial oferecer apoio psicossocial e garantir dignidade na liberação dos corpos e nos trâmites legais para as famílias das vítimas. Nesse sentido, envolver as diferentes equipes psicossociais da Defensoria Pública é necessário para garantir que as pessoas afetadas pela violência do Estado sejam amparadas nesse momento de dor. Paralelamente, a necessidade de criação de fluxos junto aos equipamentos do SUS e SUAS E grupos e organizações que oferecem apoio psicossocial como o NAPAVE, Rede de Maré, Espaço Gaia, RAAVE, Iniciativa Direito a Memória e Justiça Racial e demais parceiros da Ouvidoria que articulam esse acolhimento.

**Transparência e Comunicação:** A comunicação da Ouvidoria se dará por meio dos relatórios feitos com informações claras sobre o impacto da operação (evitando, claro, a divulgação de detalhes que possam prejudicar as lideranças e o processo legal) e comunicação nas suas redes sociais sobre os canais de atendimento da Defensoria Pública.

Esses procedimentos buscam garantir que a verdade seja estabelecida, os responsáveis sejam responsabilizados e os direitos das vítimas e suas famílias sejam respeitados, mesmo em situações de extrema complexidade como as chacinas.



Informo que os dois corpos encontrados no dia 30 de outubro foram retirados e encaminhados para o IML, mas sinalizamos que ainda há buscas acontecendo na área da mata e do local conhecido como laguinho e pedidos dos moradores por apoio da Defensoria Pública e outros atores do sistema de justiça no esvaziamento do lago, pois o forte cheiro de podre vindo do local alimentar no imaginário que ainda há corpos dentro do lago, pois os dois corpos encontrados no dia 30 foram encontrados nessa área indicada por moradores e segundo eles é possível que carros do corpo do bombeiro e defesa civil acesse o local, pois já teve um caso de um afogamento no local e os serviços de socorro e busca ao serem acionados chegaram até o local.

Paralelamente acompanhamos o início do ato puxado pelos moradores da Penha e Alemão que inicialmente iria sair da Penha na direção do Palácio da Guanabara, mas que foi interrompido por agentes de segurança assim os manifestantes e moradores chegaram até o quartel do bombeiro. Os agentes de segurança dispensaram os motoristas de ônibus e disseram que se não houvesse a dispersão haveria o uso da violência. Mesmo a equipe do jurídico tentando dialogar, vimos que não seria seguro e fizemos a manobra de organizar a dispersão dos presentes ali e informamos que alguns já tinham chegado ao palácio Guanabara usando outros meios de transporte.

Informamos da necessidade de saírem do local organizado em dupla ou em grupo a fim de garantir a segurança de todos. O que foi acatado por todos os presentes. Alguns decidiram retornar ao espaço da CUFA e outros se dispersaram no esquema combinado de saírem em grupo/dupla.

### **Atuação no Instituto Médico Legal (IML)**

A equipe psicossocial formada pelos servidores Lidiane Helena Anunciação (Assistente social da Ouvidoria), Lucas Accioly (assistente social da Coordenação de Saúde/tutela coletiva), Alessandra Lima Nascimento



(psicóloga da Coordenação de saúde/tutela coletiva) seguiram no apoio junto ao IML. Nesse dia os servidores seguiram atuando no traslado dos corpos, mas acabou acontecendo um pouco menos do que no dia anterior.

A equipe seguiu auxiliando as famílias na retirada dos corpos e no apoio da emissão da certidão de óbito dentro do cartório do IML. Os servidores informaram que seguiram fazendo basicamente a mesma coisa de quinta-feira, só que menor demanda dos traslados e mais no acompanhamento das famílias em todo esse processo do reconhecimento e apoio no fluxo de comunicação, a fim de evitar ruídos que prejudicasse as famílias, tendo em vista que estava tendo dificuldade de comunicação sobre os fluxos entre IML, Detran e Cartório. Os servidores sinalizaram que devido essa mudança as famílias, já em sofrimento por conta da perda de seu familiar, ficavam perdidas sem saber quais caminhos poderiam ser feitos para conseguir sepultar seu familiar.

Destacamos que a equipe ficou no final do dia no apoio às famílias de municípios do Rio a partir de uma articulação feita pela Defensora Gabriela Xerém com a prefeitura de Cabo Frio que possibilitou um acordo de que os familiares de duas famílias fossem levados pela prefeitura do local. Ação que se iniciou no dia 29 com a feitura de exame de DNA de uma das vítimas e articulação junto a rede para que as famílias tivessem seu direito ao luto respeitado.

Em uma das articulações feitas o servidor Lucas ficou com uma procuração dada pela família para ele liberar o corpo quando o mesmo estivesse liberado. O que possibilitou o retorno da família para o seu município e hoje dia 01 de novembro houve o traslado do corpo para o seu território de origem.

Nada mais a dizer sobre o dia 31 de outubro.



# **ATUAÇÃO DA OUVIDORIA DA DEFENSORIA PÚBLICA NA OPERAÇÃO POLICIAL REALIZADA NO COMPLEXO DO ALEMÃO E NO COMPLEXO DA PENHA - DIA 01 DE NOVEMBRO**

## **Informações Preliminares**

Ao longo desses cinco dias, a Ouvidoria Geral da Defensoria a partir da sua atuação conseguiu demonstrar junto à administração superior da Defensoria Pública como podemos e somos um órgão auxiliar da administração. Em casos de grande desastre uma articulação como a realizada ao longo desses dias foi fundamental para a instituição seguir atuando de forma transparente, assertiva e efetiva a fim de mitigar os impactos advindos das múltiplas violações de direitos observadas pela nossa equipe ao longo desses dias.

A criação de um fluxo de atuação em grandes desastres segue um ciclo contínuo de gestão de emergências, que abrange quatro fases principais: Mitigação, Preparação, Resposta e Recuperação. Estamos agora na fase da Mitigação, e nos preparando para darmos continuidade ao trabalho junto aos territórios buscando respostas efetivas e apoio na recuperação do território, familiares e moradores por meio da efetividade de uma ação da Defensoria e seu Núcleo de Direitos Humanos.

Ao longo desses dias vimos o quanto é necessário criarmos protocolos de atuações conjuntas desde a documentação para garantir o sepultamento ao atendimento e acolhimento das pessoas afetadas pela violência do Estado. Precisamos atuar no diálogo entre as diferentes frentes, pois vimos que desde o processo de identificação dos corpos, encontrar na lista das pessoas presas ou seguir buscando seu familiar desaparecido o fluxo de diálogo e fortalecimento se faz necessário. Não



atuamos sozinhos dentro da instituição e nem fora. Sem uma efetiva rede de atuação conjunta perdemos todos e os mais impactados são as pessoas afetadas pela violência do Estado.

Nesses dias a Ouvidora Fabiana da Silva e equipe ouviu e viu muitas violações de direitos. Muito foi vinculado na mídia sobre a operação e posteriormente a exposição dos corpos na praça, mas houve muitas outras violações, como prática de tróia<sup>10</sup> denunciada por moradores, roubo de objetos de casas, o não uso de câmeras corporais pelos agentes mesmo com decisão judicial, crianças sem escolas por mais de três dias, equipamentos de saúde e assistência social fechados, comerciantes sendo obrigados a fornecerem alimentos e água para os agentes de segurança, crianças e adolescentes atípicos desregulados por conta do barulho dos tiros ouvidos em mais de 16 horas de operação, mulheres denunciando que foram assediadas e sofreram importunação por parte dos agentes de segurança, casas totalmente destruídas por conta dos tiros, favela cheia de lixo por falta de coleta, falta de energia elétrica, sem acesso a comunicação por conta dos cabos de internet cortados e a dificuldade para poder sepultar seu familiar, corpos em puro estado de decomposição pela demora da perícia do IML. Enfim, violações que são para além das 121 mortes, mais de 80 pessoas presas e segundo dados de organizações locais 6 pessoas desaparecidas.

A violência não foi somente em cima daquela exposição de corpos e sim advinda de uma série de muitas outras violações que se somam as muitas outras já parte do cotidiano do território. Estamos falando da realidade de como denunciados pelos moradores a violência começar com a falta de oportunidade e dias letivos interrompidos. Começa com a dificuldade de vaga em creche para essa mãe trabalhar, com poucas

---

<sup>10</sup> A "prática de Tróia" (ou "troia") é uma tática ilegal e controversa utilizada por policiais, principalmente no Rio de Janeiro, que consiste na invasão de casas de moradores em favelas para montar emboscadas (tocaia), aguardando a passagem de suspeitos.



ofertas de atividades esportivas, e tantas outras violações. O problema das mortes não é só a morte, é o fio condutor da dor que é deixado para trás.

Alguns relatos coletados e vídeos recebidos<sup>11</sup>:

“A polícia conseguiu chegar aqui, pegaram o bandido, falando que ia matar todo mundo, que era pra matar, pegaram 20, que era pra matar 10. Estava no meu quarto, lá deitado no chão com as minhas crianças. Jogaram gás de pimenta aqui, minhas crianças tudo passando mal dentro de casa, meus animais morreram, estava lá na gaiola. Estou sem energia desde ontem, na hora do que começou o tiroteio aqui. Já tem 24 horas.” (A. IDADE NÃO INFORMADA)

“Entraram e invadiram a casa dos moradores todos, né? Obrigando eles a abrir as portas na marra. Não respeitaram a criança, não respeitaram pessoas de idade. Acha que todo mundo que mora na favela é traficante. Só que o que eu digo aqui tem professor, tem jogador de futebol, muita gente advogada, muita gente que tá aqui e que saiu daqui sem se meter com droga, com arma, com vida errada.” (M. IDADE NÃO INFORMADA)

“Toda minha medicação estragou e nem consigo comprar na farmácia daqui que tem um preço bom, pois não tenho dinheiro e a clínica da família está fechada.” (M. IDADE NÃO INFORMADA).

“Eles entraram aqui em casa e ficaram procurando algo ou alguém e fizeram várias perguntas querendo saber eu morava sozinha e eu disse que morava com minha mãe e os meus dois filhos, aí ficaram me secando e dizendo que uma mulher bonita como eu merecia morar em um lugar melhor. Quando o com a toca ninja saiu apertou o meu peito.” (G. 23 ANOS)

---

<sup>11</sup> Imagens e vídeos serão somente disponibilizados para o núcleo de direitos humanos a fim de preservarmos a segurança das pessoas afetadas pela violência do Estado.



“Eu estava dormindo quando eles entraram e eu durmo só de blusa, né? Acordei assustada com as vozes deles. Aí foi quando eu vi que eles já estavam dentro da minha casa. Eu sou manicure e fiquei trabalhando até tarde. Eles levantaram o lençol com a ponta do fuzil e ficaram fazendo várias perguntas e levando com a ponta do fuzil minha blusa e eu pedido por favor moço não tenho envolvimento com nada não e apontando minha maleta de unha. Aí um entrou e tirou ele do meu quarto.” (S. IDADE NÃO INFORMADA)

“O meu marido é trabalhador. Ele morreu com um tiro e se protegendo. Ele estava rendido e foi executado.” (V. IDADE NÃO INFORMADA).

### **Atuação no Instituto Médico Legal (IML)**

A equipe psicossocial formada pelos servidores Lidiane Helena Anunciação (Assistente social da Ouvidoria), Lucas Accioly (assistente social da Coordenação de Saúde/tutela coletiva), Alessandra Lima Nascimento (psicóloga da Coordenação de saúde/tutela coletiva) seguiram no apoio junto ao IML.

Hoje (01/11) a equipe ficou o dia acolhendo as famílias e uma pessoa grávida de poucas semanas e também aguardando os carros da funerárias retirarem os corpos liberados.

Nada mais a dizer sobre o dia 01 de novembro.



## **Pedido dos moradores, organizações da sociedade civil e lideranças:**

- Perícia no local dos crimes e com a mídia acompanhando a fim de garantir a proteção das lideranças;
- Que os casos sejam acompanhados pelo Nudedh com ponto de atenção as denúncias de tortura praticado contra muitas das pessoas mortas;
- Pedido de atuação da Defensoria no apoio aos casos de pessoas desaparecidas, principalmente as que ainda estão possivelmente dentro do laguinho;
- Pedido de uma ação social dentro das duas comunidades para tirar documentos e resolver possíveis questões criminais como os casos de pessoas que deixaram de ir assinar e foram colocadas como foragidas;
- Que as escutas dos moradores sejam realizadas em uma ação no território. De preferência sem a presença da mídia a fim de garantir a segurança das pessoas;
- Que moradores que não se sentirem seguros para falar sobre os fatos ocorridos dentro do território tenha uma opção mais perto ou possivelmente carro disponibilizado para levar até o local em que vai ocorrer a oitiva;
- Solicitação de apoio de profissionais da psicologia para auxiliar as crianças e os adolescentes no retorno às aulas no dia 03 de novembro;
- Apoio da Defensoria junto a secretária de educação para que as crianças e os adolescentes impactados pelos fatos ocorridos tenham acompanhamento efetivo, pois





episódios de violência como os vividos por eles têm repercussão dentro do espaço escolar;

- Pedido para a Defensoria atuar no diálogo com as secretarias municipais de saúde e assistência para que seja dada prioridade aos atendimentos das pessoas afetadas pela violência do Estado;

**Sugestão da Ouvidoria Geral da Defensoria Pública para pensarmos ações efetivas para barrarmos a ampliação de mortes de crianças, jovens e adultos e as violações de Direitos nas favelas e não repetição.**

Implementação de mecanismos eficientes de controle das polícias, como o uso efetivo das câmeras em fardas e viaturas, acesso das famílias ao inteiro teor das investigações de letalidade policial e aumento da efetividade do controle externo da atividade policial, inclusive com atendimento eficiente de denúncias em tempo real pelo Plantão do Ministério Público determinado pelo STF na ADPF 635;

Aumento dos orçamentos das Defensorias Públicas para criação, fortalecimento e qualificação de órgãos especializados que prestam assistência jurídica e multidisciplinar para as pessoas afetadas pela violência de Estado;

Independência das perícias em casos de violência de Estado, para garantia de investigações eficientes;

Aperfeiçoamento dos programas de proteção a testemunhas e a defensoras e defensores de direitos humanos;

Investigação da responsabilidade da cadeia de comando operacional e política pelas altas taxas de letalidade policial;



Criação da Ouvidoria Externa de Polícia para controle social das forças de Estado;

Criação e fomento à serviços especializados de atendimento psicossocial às famílias vítimas da violência de Estado;

Criação de um fluxo rápido de reparação às famílias afetadas pela violência de Estado;

Investimento em políticas públicas de garantia de direitos da população, em especial educação, saúde, assistência social, trabalho e renda, cultura e lazer, moradia e transportes, inclusive com foco na juventude;

Criação de protocolo de atuação conjunta entre as coordenações de saúde, direitos humanos, infância, tutela coletiva, Ouvidoria Geral e Administração Superior - que esse protocolo de atuação em casos de chacina tenha apoio dentro dos territórios e nos pontos focais como IML, audiências de custódia e apoio na busca por pessoas desaparecidas.

Encerramos esse relatório dizendo o quão importante foi nossa atuação ao longo desses dias. Em muitos momentos vimos que um abraço, uma acolhida e uma palavra foram traduzidos em conforto. O direito ao luto foi garantido pelo compromisso de todos em fazer com que as famílias afetadas pela violência do Estado não fossem mais revitimizadas durante o processo de reconhecimento dos seus familiares. Que houvesse dignidade mínima nessa hora de tanta dor.

Para isso ser possível a empatia dialogava com a precisão de fazer o trabalho acontecer. Registramos o quão importante foi termos a confiança dos dois territórios (Penha e Alemão) ao longo desses dias, pois são essas pessoas que pegaram nossa mão e disseram “Vamos juntos, pois confiamos em vocês”.

Agora vem os desdobramentos como os atendimentos individuais junto às pessoas afetadas pela violência do Estado dado



pelo Núcleo de Direitos Humanos - tanto nos casos de tortura, desaparecimentos forçados e outras violações de direitos, apoio psicossocial para as famílias que vão buscar dar andamento por justiça e para isso vai se fazer necessário seguirmos trabalhando em conjunto com a equipe técnica da coordenação de saúde que estiveram na linha de frente do Instituto Médico Legal no acolhimento inicial, pois foi ali que iniciou a criação de vínculos e apoio no escoamento das demandas advindas dos “respingos” de uma ação como essa na vida desses dois territórios e para isso se faz necessário uma articulação da Defensoria Pública junto as secretarias de assistência social, educação e ordem pública a fim de garantir a mínima normalidade dentro do território com os serviços públicos atuando.

A missão da Ouvidoria é ser a ponte entre a sociedade civil e a instituição Defensoria. Nesses dias cumprimos com louvor nossa missão institucional. Fomos à ponte, fomos provocadores de ações e fomos construtores de diálogo.

### **Fontes para serem pesquisadas sobre os fatos ocorridos:**

[Reportagem 01](#)

[Reportagem 02](#)

[Reportagem 03](#)

[Reportagem 04](#)

[Reportagem 05](#)

[Reportagem 06](#)

[Reportagem 07](#)

[Reportagem 08](#)





# COMUNICAÇÃO

## COMUNICAÇÃO

Importante destacar a mudança no total de pessoas alcançadas e impactadas pelo conteúdo da Ouvidoria da Defensoria Pública do Rio de Janeiro. Do ano de 2024 para o ano de 2025, houve uma diferença gigantesca tanto no alcance e interação com os conteúdos publicados pelo órgão, o que impactou também no aumento do número de seguidores desta Ouvidoria nas redes sociais.

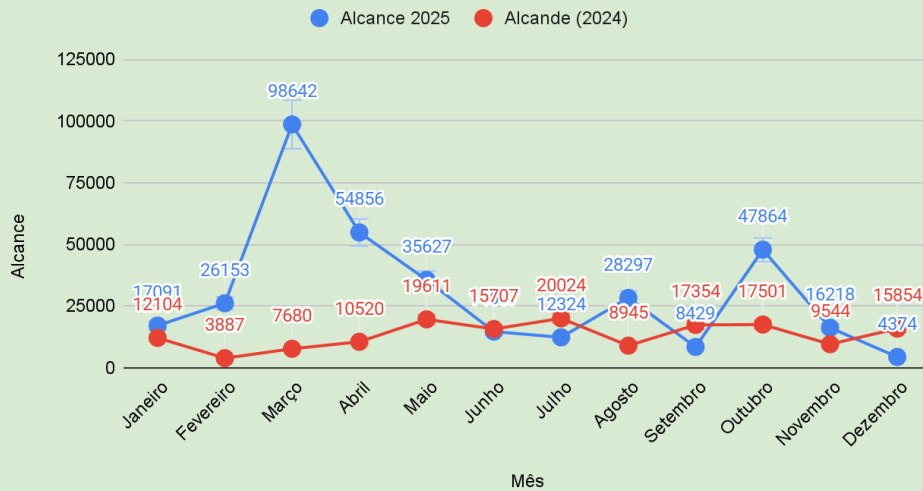
Em 2024, por exemplo, a Ouvidoria realizou 233 postagens em seu Instagram, 8 à menos do que em 2025. Os dados colhidos há época dão conta dos acessos às redes do órgão até o dia 18 de dezembro do mesmo ano. Já em 2025, até o dia 19 de dezembro, a Ouvidoria realizou 241 postagens. Apesar da diferença pequena no número de publicações realizadas, tivemos, em 2025, um alcance 129,6% maior do que no ano anterior, assim como 72,1% mais interações com os conteúdos.

Foram, ao todo, **182,9 mil** pessoas alcançadas no instagram (75% a mais do que durante todo o ano de 2024) e aproximadamente **3 mil** novos seguidores, crescimento de

Essas informações ficam mais claras quando colocamos em comparação os gráficos que as organizam, como é possível ver abaixo.

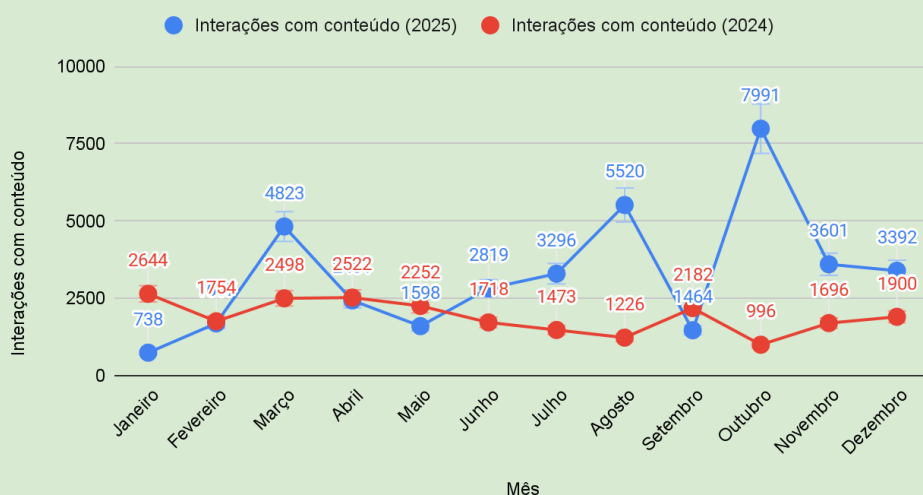


### Alcance versus Mês



Quando colocamos em pauta, por exemplo, o alcance das publicações, notamos que o mês com maior engajamento do ano de 2024 foi o mês de julho, com um pico de pouco mais de 20 mil contas alcançadas. Já em 2025, ao menos em 6 dos 12 meses do ano, o engajamento do Instagram superou esses dados, com um pico de mais de 98 mil contas alcançadas no mês de março, representando um aumento de 392,6% nos picos.

### Interações com conteúdo versus Mês



Na pauta da interação com o conteúdo podemos seguir a mesma lógica e notamos que o mês de janeiro foi o de maior interação com os



conteúdos publicados pela Ouvidoria nas redes sociais no ano de 2024, com 2644 interações. Em 2025, esses dados foram superados em 8 dos 12 meses do ano, com pico de 7991 interações no mês de outubro, representando um aumento de 202,2% nos picos.

No total de do alcance e interações, também podemos ver uma diferença gritante, onde em 2024, 158.731 mil contas foram alcançadas, 129,6% a menos do que as 364.532 contas alcançadas em 2025. De igual modo, houve um aumento de 72,1% no número de interações, que em 2025 bateu as **39.360**, contra as **22.861** do ano de 2024.

Isso comprova um importante aumento no engajamento do órgão, que tem alcançado cada vez mais pessoas, levando informações quanto aos atendimentos e atividades da Ouvidoria em todo o âmbito Estadual e Nacional, por meio das atividades realizadas também fora do Rio de Janeiro.

## **POSTS EM COLLAB**

### **Dia Internacional da Mulher | COLLAB @paraisodotuiutioficial**

09/03/2025

<https://www.instagram.com/p/DG8pldhCGJt/>

### **Nota Pública fortes chuvas no município do Rio| COLLAB @[defensoria.rj](https://www.defensoria.rj.gov.br/)**

05/04/2025

<https://www.instagram.com/p/DIE-m21PEEn/?next=%2F>

### **Fala de Fabbi Silva no Fórum Rio | COLLAB @fabbisilvauerj e @casafluminense**

07/06/2025

[https://www.instagram.com/p/DKm2IFLO\\_kF/](https://www.instagram.com/p/DKm2IFLO_kF/)



**Defensoria na Estrada com DP de Paraty | COLLAB @defensora.renata, @carolstanisce, @juliana.rodriguesr**

21/02/2025

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

**Entrega da Medalha Tiradentes ao MNU com entrega do diploma Marta Almeida para Fabbi Silva | COLLAB @fabbisilvauerj**

25/06/2025

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

**Você sabe o que faz a Ouvidoria da Defensoria Pública do Rio de Janeiro? | COLLAB | @defensora.renata, @fabbisilvauerj, @robertasantosds, @defensora.renata**

24/02/2025

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

**Reunião de atuação em defesa dos povos de terreiros do Estado do Rio de Janeiro com Benny Briolly | COLLAB @bennybriolly, @fabbisilvauerj**

05/06/2025

[https://www.instagram.com/p/DKhUcxNxn25/?img\\_index=1](https://www.instagram.com/p/DKhUcxNxn25/?img_index=1)

**A Defensoria está em todo lugar: dia da defensoria | COLLAB @fabbisilvauerj**

19/05/2025

<https://www.instagram.com/ouvidoria.defensoria.rj/reel/DJ1gYmHt2RR/>

**Visita e escuta na aldeia Pataxó/Paraty | COLLAB @defensora.renata, @carolstanisce, @juliana.rodriguesr, @robertasantosds**





22/02/2025

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

**ADPF das Favelas | collab @conectas, @adpfdasfavelas, @justicaglobal**

5/2/2025

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

**Defensoria na Estrada com DP de Paraty | COLLAB @defensora.renata, @carolstanisce, @juliana.rodriguesr | COLLAB fabbisilvauerj**

17/06/2025

[https://www.instagram.com/p/DLAlrZXWUJ/?img\\_index=1](https://www.instagram.com/p/DLAlrZXWUJ/?img_index=1)

**Acompanhamento de casos de violência policial e denúncia ao Ministério Público | COLLAB @fabbisilvauerj**

10/06/2025

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

**Dia da conquista do voto feminino | collab @cnodp\_brasil, @cidacaovilla, @ouvidoriadpesc, @ouvidoriageraldpmt**

24/02/2025

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

**Encontro Pré - COP30 - Emergência Climática, Agroecologia e Soberania Alimentar nas Favelas | COLLAB @fabbisilvauerj**

17/06/2025

[https://www.instagram.com/p/DLBDEemyeMW/?img\\_index=1](https://www.instagram.com/p/DLBDEemyeMW/?img_index=1)

**Eu existo e tenho direitos | COLLAB @odormowfelipe, @universodacassia e @monoamour**



28/06/2025

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

**Dia da abolição da escravatura | COLLAB @fabbisilvauerj**

13/05/2025

<https://www.instagram.com/ouvidoria.defensoria.rj/p/DJl83jXCZAZ/>

**Dia do pedagogo | COLLAB @fabbisilvauerj**

20/05/2025

<https://www.instagram.com/fabbisilvauerj/reel/DJ42hSWxKH4/>

**Escuta em São Gonçalo junto ao coletivo ELA | COLLAB @coletivoela e @gravianevolotao**

20/05/2025

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

**Defensoria do Ceará é sede da reunião do conselho nacional de ouvidorias | COLLAB cnodp\_brasil**

05/06/2025

[https://www.instagram.com/p/DKiKccpyBK2/?img\\_index=1](https://www.instagram.com/p/DKiKccpyBK2/?img_index=1)

**6ª aula Garantias Legais | COLLAB @ceupozalli**

03/06/2025

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

**Lançamento do livro " Guerreiras pelo desencarceramento" | COLLAB @isernarede**

01/05/2025



<https://www.instagram.com/p/DJH6OX6Ox4d/?next=%2F>

## Audiência Pública ADPF das Favelas e o Caso de Herus Guimarães na comunidade Santo Amaro | COLLAB @fabbisilvauerj

17/06/2025

[https://www.instagram.com/p/DLAl1rzxWUJ/?img\\_index=1](https://www.instagram.com/p/DLAl1rzxWUJ/?img_index=1)

### INTERAÇÕES E ALCANCE

Top 5 Posts com **maior alcance** (número de contas que tiveram contato com o conteúdo) no Instagram da Ouvidoria em 2025.

28/10/2025	<a href="https://www.instagram.com/p/DQXXDt8ktqj/">https://www.instagram.com/p/DQXXDt8ktqj/</a>	Atuação da Ouvidoria diante da letalidade e violações de direitos em operação no Complexo da Penha	<b>35907</b>
08/03/2025	<a href="https://www.instagram.com/p/DG8pldhCGJt/">https://www.instagram.com/p/DG8pldhCGJt/</a>	Visibilidade Trans e Memória de Xica Manicongo no dia da Mulher	<b>29790</b>
01/08/2025	<a href="https://www.instagram.com/p/DMz8YBcpU8/">https://www.instagram.com/p/DMz8YBcpU8/</a>	Campanha Agosto Lilás	<b>11303</b>
10/03/2025	<a href="https://www.instagram.com/p/DHCltZrNb1t/">https://www.instagram.com/p/DHCltZrNb1t/</a>	Inscrições do Curso Garantias Legais em Territórios Instáveis	<b>9512</b>
03/06/2025	<a href="https://www.instagram.com/reel/DKcK4nvvv4Y/">https://www.instagram.com/reel/DKcK4nvvv4Y/</a>	A Defensoria não cobra por nenhum atendimento!	<b>6976</b>

Top 5 Posts com **maior número de interações** (número de contas que tiveram contato com o conteúdo) no Instagram da Ouvidoria em 2025

08/03/2025	<a href="https://www.instagram.com/p/DG8pldhCGJt/">https://www.instagram.com/p/DG8pldhCGJt/</a>	Visibilidade Trans e Memória de Xica Manicongo no dia da Mulher	<b>1423</b>
------------	---	---	-------------



05/04/2025	<a href="https://www.instagram.com/p/DIE-m21PEEn/">https://www.instagram.com/p/DIE-m21PEEn/</a>	Assistência em Desastres Climáticos no mês de maio	<b>871</b>
28/10/2025	<a href="https://www.instagram.com/p/DQXXDt8ktqj/">https://www.instagram.com/p/DQXXDt8ktqj/</a>	Atuação da Ouvidoria diante da letalidade e violações de direitos em operação no Complexo da Penha	<b>703</b>
07/06/2025	<a href="https://www.instagram.com/reel/DKm2IFLO_kF/">https://www.instagram.com/reel/DKm2IFLO_kF/</a>	Acompanhamento do caso Herus	<b>489</b>
10/03/2025	<a href="https://www.instagram.com/p/DHCltZrNb1t/">https://www.instagram.com/p/DHCltZrNb1t/</a>	Inscrições do Curso Garantias Legais em Territórios Instáveis	<b>413</b>





# MOBILIZAÇÃO

---

# 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 garantias e 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.

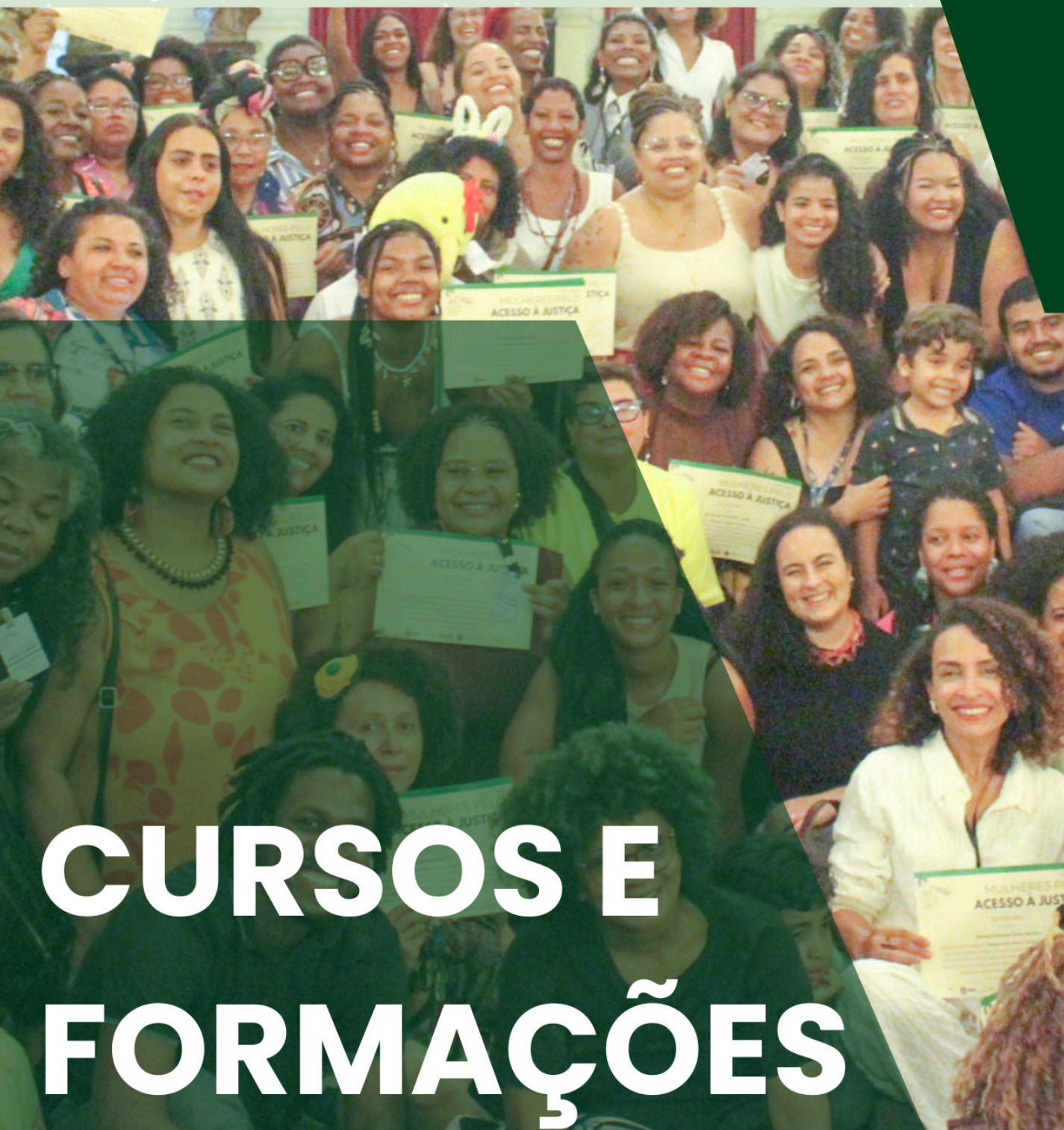
O evento reforçou a necessidade de ampliar o acesso à justiça para populações historicamente marginalizadas, promover ações afirmativas para garantir maior representatividade de defensores e defensoras negros(as) e de origem periférica, e fomentar estratégias institucionais que ampliem a autonomia das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

PS: escolhemos como narrativa central o Encontro de Favelas na Defensoria, mas salientamos que todo trabalho realizado pela Ouvidoria em atividades externas são plataformas de mobilização, pois entendemos que ao levarmos para os diferentes territórios o trabalho executado pela Defensoria Pública e de sua Ouvidoria promovemos processos de mobilização.







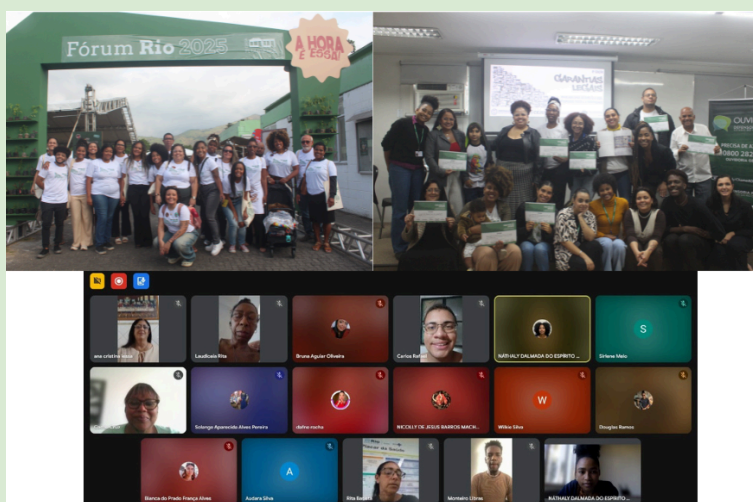
# CURSOS E FORMAÇÕES



## CURSOS E FORMAÇÕES

Cerca de **600** lideranças foram capacitadas nas formações promovidas pela Ouvidoria. Mais de **800** coletivos, organizações e movimentos apoiados pela Ouvidoria Geral da Defensoria Pública do Estado do Rio de Janeiro, impactando diretamente mais de **12.000 mil** pessoas segundo estimativas das organizações parceiras

### 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 já 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 caiçaras, 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.

Cabe informar que teremos prorrogação do projeto por mais seis meses para o ano de 2026 com a segunda etapa do projeto que são as visitas aos territórios das bolsistas selecionadas.







# AÇÕES SOCIAIS E INCIDÊNCIA TERRITORIAL

## **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.
- **30 de agosto de 2025** – Defensoria em Ação Nas Favelas, em parceria com a ONG Sim, eu sou do Meio.
- **20 de setembro de 2025** – Ação da Cidadania, em parceria com Cássio Almeida
- **04 de outubro de 2025** – Ação da Cidadania, em parceria com Alex Serpa
- **11 de outubro de 2025** – Ação da Cidadania, em parceria com Alex Pereira
- **15 de setembro de 2025** – Ação da Cidadania, em parceria com Martha Briola



- **06 de dezembro de 2025** - Ação da Cidadania, em parceria com Marli Fernandes

---

## 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

---

## **OUVIDORA NA ESTRADA**

### **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 NO BAIRRO LAGOMAR, EM MAGÉ**

**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 e 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, Metrôpole 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.



# **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 Jaboaão, 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 recomeçar 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 NO QUILOMBO DO CRUZEIRINHO, NATIVIDADE**

**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 Cruzeiro 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 bastarda<sup>12</sup> 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.

---

<sup>12</sup> Nomenclatura utilizada para filhos e netos frutos de relações extraconjugais ou violência sexual com mulheres negras escravizadas.



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 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 garrações 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 garrações 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.

## **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 jogueira 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 officiar 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.

---

## **REUNIÃO COM LIDERANÇAS DO QUILOMBO SANTA RITA DO BRACUÍ/ANGRA DOS REIS**

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

**Data de Elaboração:** 18 de março de 2025

**Elaborado por:** Fabiana da Silva e Igor Santana



### **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)
- Flávia (Coordenadora da Associação de Moradores do Quilombo do Bracuí - ARQUISABRA)
- Neide (2ª coordenadora da Associação de Moradores do Quilombo do Bracuí - ARQUISABRA)
- Eliane (2ª secretária de saúde da ARQUISABRA)
- Wenderson (diretor da ARQUISABRA)
- Daniele (diretora de educação da ARQUISABRA)
- Marilda (Ex-coordenadora da ARQUISABRA e formanda do curso de Defensoras e Defensores dos Territórios Tradicionais)
- Outros moradores do quilombo

### **Geolocalização/Endereço/Registro Gravado:**

📍 Quilombo Santa Rita do Bracuí - Sede da ARQUISABRA

-

### **Fotos:**

📅 2025.03.12 - Reunião com lideranças do Quilombo Santa Rita do ...

### **Informações Preliminares**

A Ouvidoria da Defensoria Pública do Rio de Janeiro iniciou em 2024 o projeto “Ouvidoria na Estrada”. A ideia é ampliar a escuta realizada por esta Ouvidoria nos territórios mais negligenciados do Rio de Janeiro em atividades de visita às comunidades, periferias e demais localidades.



O projeto teve início por meio das visitas realizadas ainda em fevereiro de 2024 nas comunidades indígenas de Paraty, assim como nos territórios da Baixada Fluminense. A partir deste primeiro impacto, ainda no início da gestão de Fabiana da Silva a frente do órgão, entendemos a importância de fazer visitas constantes em territórios como os citados para que seja possível fazer não só um trabalho de prevenção, mas também uma aproximação e escuta constante das demandas dessas pessoas.

Com foco especial nas comunidades tradicionais, as escutas realizadas durante as atividades de Ouvidoria na Estrada foram responsáveis, por exemplo, por auxiliar no retorno das aulas nas escolas de educação diferenciada das comunidades indígenas de Paraty e Angra dos Reis, que estiveram suspensas até junho do mesmo ano por não renovação dos contratos de professoras e professores que atuam nessas aldeias.

Entendendo a necessidade de visitar outros territórios, que ainda não haviam sido escutados por esta Ouvidoria, realizamos a atividade de escuta no Quilombo de Santa Rita do Bracuí, comunidade que, durante essa gestão, não havia recebido a visita da equipe da Ouvidoria.

### **Resumo da Oitiva**

As equipes da Ouvidoria da Defensoria Pública e da Coordenação de Tutela Coletiva da Defensoria Pública, assim como a defensora Juliana Riscado, responsável pelo 9º NRTC, foram recebidos na sede da Associação dos Remanescentes do Quilombo Santa Rita do Bracuí (ARQUISABRA) pelas lideranças locais. Toda a coordenação da associação esteve presente para a conversa que tratou sobre as principais demandas da comunidade.

O Quilombo Santa Rita do Bracuí recebeu em 2023 a declaração de reconhecimento de uma área de 616 hectares como terras quilombolas.<sup>13</sup>

---

<sup>13</sup> [Diário Oficial da União - Reconhecimento do Quilombo Santa Rita do Bracuí](#)



Existem divergências quanto à quantidade de pessoas que moram na comunidade. Segundo censo feito pelas próprias lideranças em 2024, com 373 famílias e mais de 1000 moradores. Segundo o IBGE, a comunidade conta com 613 pessoas, mas somente 333 se identificaram como quilombolas.<sup>14</sup> Como foi destacado pelas lideranças, de fato o território também é ocupado por muitas famílias que vieram de fora e compraram lotes no local. Por sua vez, o censo do INCRA indica que a comunidade conta com 129 famílias.

No final de 2024, o Quilombo do Bracuí recebeu R\$1,7 milhão em investimento para preservação da história do território. O financiamento se deve a uma iniciativa do consulado americano para manutenção dos destroços de um navio negreiro utilizado no século XIX e que afundou na região com cerca de 500 pessoas escravizadas. O financiamento é oriundo do Fundo dos Embaixadores dos Estados Unidos para Preservação Cultural, que financia projetos de preservação de sítios arqueológicos.<sup>15</sup>

Abaixo, expomos as informações que foram colhidas através da oitiva realizada na sede da Associação, com tópicos divididos em educação, saúde e assistência social, saneamento básico, energia e transporte.

- **Educação**

A comunidade não conta com nenhuma escola dentro do território no momento, contudo, passamos pelo terreno onde está sendo construído o prédio que abrigará o colégio. Segundo as informações que as lideranças passaram durante a oitiva, a construção da escola se iniciou em outubro de

---

<sup>14</sup> [Censo do IBGE: conheça as seis comunidades quilombolas do Sul e Costa Verde do Rio](#)

<sup>15</sup> [Quilombo do Bracuí recebe R\\$ 1,7 milhão de investimento para preservação da história | Angra dos Reis - Rio de Janeiro | O Dia](#)





2024 e a obra deve ser concluída até setembro de 2025, com salas de aula para alunos do fundamental, dos 4 aos 10 anos de idade.



Fotos da obra de construção da escola

As lideranças relataram que, somente no período da pandemia (2020-2022) o Secretário de Educação do Município esteve no território e prometeu a construção da escola, com educação diferenciada e ensino integral para as crianças quilombolas. Apesar da construção estar em curso e, pelo que entendemos, de fato beneficiar a comunidade, não foi realizada a consulta prévia e informada dos moradores da comunidade.

No próximo dia 28 de março às lideranças da comunidade terão reunião com a Coordenação de Educação do Município para debater o currículo diferenciado. Entre os pontos que serão destacados, está a valorização e contratação dos professores quilombolas que já existem no quilombo, com a formação necessária para atuar no colégio local.



Atualmente, as crianças da comunidade estudam em escolas próximas ao centro de Angra do Reis ou de Paraty. As unidades de educação ficam a alguns quilômetros de distância da comunidade Quilombola. A maioria dos alunos da comunidade são acolhidos pelo serviço de transporte escolar, porém, segundo Neide, três crianças de 2 a 3 anos não são abarcadas pelo transporte escolar e as famílias precisam caminhar até a Rodovia Rio-Santos para pegar um transporte até a escola das crianças.

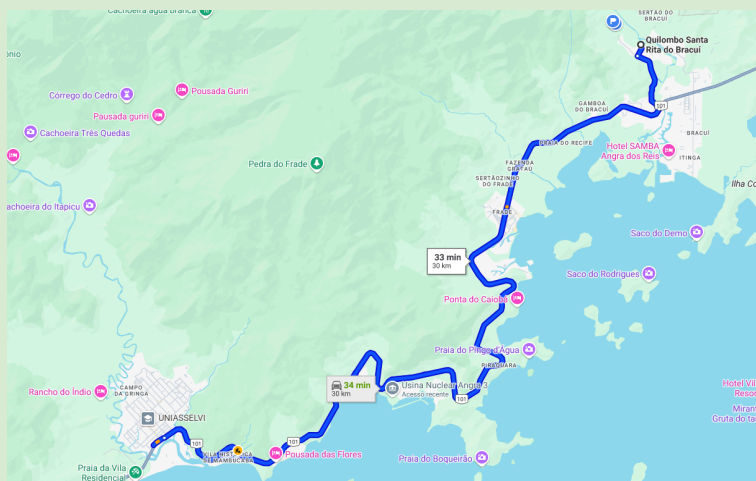
As crianças do 4º ao 7º ano da comunidade, em sua maioria, estudam na [E. M. Aurea Pires da Gama](#), que fica a cerca de 3km de distância da sede da ARQUISABRA, endereço que usamos como base para cálculo.



Mapa de referência da distância do ponto onde foi realizada a reunião e a Escola Municipal Áurea Pires da Gama

Cerca de 14 adolescentes da comunidade hoje estudam no Centro Federal de Educação Tecnológica (CEFET) de Angra dos Reis, que fica há 30 km do quilombo, mas estes não contam com o transporte escolar que entra na comunidade e também não tem direito a cartão de passagem

gratuita, devido a estudarem em escola Federal. Por óbvio, a falta desse benefício dificulta a continuidade dos estudos de muitos desses jovens. Os moradores da comunidade não entendem porque estudantes que vêm de outras cidades têm acesso a esse benefício e os moradores de Angra não conseguem acessá-lo.



Mapa de distância entre o quilombo e o CEFET

## ● Saúde e Assistência Social

Segundo o relato das lideranças, a comunidade não conta com posto de saúde e os moradores convivem com diversas dificuldades de acesso aos serviços do Sistema Único de Saúde (SUS). Uma das moradoras relatou que está há 3 anos aguardando atendimento psicológico no posto que fica no centro da cidade e até hoje não conseguiu esse atendimento. Outros relatos dão conta de situações em que mulheres grávidas solicitaram ultrassonografia e tiveram o bebê antes de receber retorno com data para a realização do procedimento.

Os moradores relatam que o CRAS realiza atendimento na comunidade uma vez por mês, assim como os agentes de saúde do posto de saúde de Angra dos Reis. Com o auxílio do CAPS, os moradores tiveram



acesso aos benefícios do Bolsa Família e CadÚnico, mas não têm acesso ao Cadastro de Produtores Rurais.

O CAPS, por sua vez, fica em Japuíba, bairro próximo da comunidade. A comunidade apresenta casos de saúde mental graves, com necessidade de acompanhamento, negligenciados. Entre eles, 4 crianças sem diagnóstico que apresentam sintomas de Transtorno do Espectro Autista.

A ARQUISABRA tem reunião marcada para o dia 18 com as coordenações do CRAS e CAPS para tratar do atendimento à comunidade.

- **Saneamento Básico**

Segundo as lideranças, não há rede de tratamento ou de abastecimento na comunidade. As casas são abastecidas através da água das cachoeiras e nascentes localizadas no território, cada casa de forma individual, com a instalação de canos e mangueiras. “Estamos com o bico na água, mas morrendo de sede”, destacou Marilda.

Marilda também pontuou que a maioria das famílias do quilombo é composta por mães solo, o que também dificulta esse acesso à água, pois muitas não conseguem fazer essas conexões entre a nascente e suas casas.

O serviço de abastecimento de água e tratamento de esgoto na região é de responsabilidade do Serviço Autônomo de Água e Esgoto (SAAE). Os relatos das lideranças apontam que a empresa de Autarquia Indireta está construindo um reservatório em outra região, mas informa rotineiramente que não tem verba para construir um que abasteça o Quilombo de Santa Rita do Bracuí.

A comunidade não vê tratamento de esgoto sendo realizado na região e apontam que muito do esgoto produzido pelo quilombo vai para o Rio ou para sumidouros, já que a maioria das casas conta com



sumidouros ou fossas sépticas. Esse descarte no rio tem causado, por exemplo, a extinção de camarões no território.

Há um projeto elaborado junto ao Fórum de Comunidades Tradicionais (FCT) e o Observatório de Territórios Sustentáveis e Saudáveis da Bocaina (OTSS) para a construção de Biodigestores e fossas ecológicas na comunidade, mas o saneamento também se tornou motivo de debate na comunidade em razão da especulação imobiliária que trouxe diversas pessoas de fora da comunidade para dentro do quilombo.

A prefeitura de Angra, segundo os relatos, levantou a possibilidade de ser realizada a obra dos biodigestores, através do FCT, para os moradores quilombolas, enquanto ela arcaria com o saneamento dos moradores não quilombolas, eximindo-se da realização do serviço para o Quilombo do Bracuí. Isso porque o município joga toda a responsabilidade do cuidado com a população indígenas para a esfera Federal. A comunidade, evidentemente, negou o serviço realizado dessa forma.

Toda essa questão já rendeu diversas ameaças aos quilombolas que apontam que, sempre que a prefeitura deixa de realizar alguma obra, movimenta para que os moradores do quilombo sejam apontados como culpados, gerando revolta dos demais moradores da região. O mesmo aconteceu quando a prefeitura prometeu asfaltar o território que, no fim das contas, foi asfaltado somente até a metade também por divergências com os quilombolas.

O território também é atingido por enchentes durante fortes chuvas. O Rio Bracuí, que atravessa o quilombo, passou por obras sem consulta prévia para a construção de barreiras em suas margens. Segundo os moradores, há pontos em que o curso do Rio foi alterado. As obras, que deveriam durar 6 meses, levaram cerca de um ano para serem concluídas.

Após a obra a comunidade solicitou a construção de uma passarela ou ponte para que pudessem atravessar o Rio, o que facilitaria o traslado



dentro da comunidade, mas o pedido jamais foi atendido, pois, segundo a prefeitura, essa construção não estava dentro do projeto original.



Rio Bracuí e encosta construída

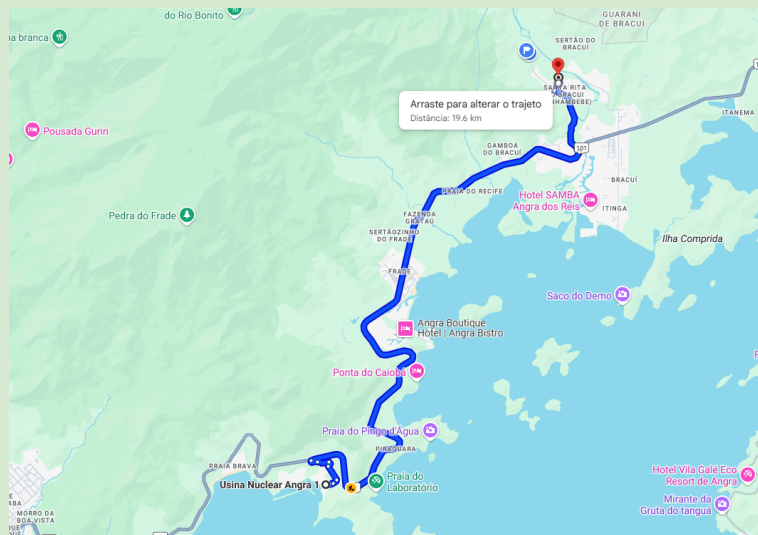
- **Energia**

A comunidade de Santa Rita do Bracuí passou a contar com energia elétrica a partir de 1988. Os moradores destacam que, desde essa época, a fiação que abastece a comunidade nunca foi trocada. Marilda, uma das lideranças do território, destacou que a comunidade convive com um problema crônico em relação à energia elétrica, parte causado pela ENEL, parte causada por Furnas.

É comum na comunidade passar por situações de ficar 5h a 6h sem energia, o que já causou o mau funcionamento de diversos equipamentos eletrônicos afetados pela volta brusca de energia. Os moradores pontuam que a comunidade não tem sinal de celular, por isso, sem energia elétrica ficam completamente isolados, o que se torna ainda mais impactante quando lembramos que a comunidade se localiza em Angra dos Reis, a



cerca de 20 km das usinas de Angra 1, 2 e 3, o que evidencia a necessidade da fácil comunicação com o quilombo.



Mapa da distância entre as Usinas e o quilombo

A comunidade convive também com os problemas causados pelas torres de energia de Furnas, que rodeiam todo o quilombo. Segundo os moradores, toda área pertencente à empresa foi sinalizada, mas não isolada. A alta tensão causa interferência em próteses, marcapassos e aparelhos de diabetes, por exemplo. Isso porque não há qualquer aterramento nas torres de energia.

Os moradores foram orientados a não instalar cercas próximas das torres, pois os mesmos poderiam ser eletrocutados, contudo, como o local não é isolado, há risco de crianças e animais se aproximarem das torres, por exemplo. Além disso, somente a torre principal de distribuição foi construída com consulta prévia, as demais foram instaladas sem qualquer debate com os moradores.

- **Transporte**





As lideranças nos informaram que não há qualquer transporte que entre no território do Quilombo. Não há nenhuma linha de ônibus ou van, o que faz com que os moradores e moradores precisem caminhar até a Rodovia Rio-Santos para conseguir pegar qualquer transporte.

Ainda segundo as lideranças, a prefeitura alega, primeiramente, que não é possível transitar com um ônibus municipal no território devido ao espaço e qualidade do terreno, teoria refutada pelos moradores, já que o ônibus escolar entra na comunidade. Outro ponto levantado pela prefeitura é o quantitativo de pessoas que utilizam esse transporte que, segundo o município, é insuficiente para justificar uma linha de ônibus que acesse o território.

### **Encaminhamentos**

- Atuar para conseguir o transporte para as crianças mais jovens da comunidade
- Buscar a garantia de linha de ônibus que entre no território do Quilombo. Famílias reclamam que precisam ir até a BR para pegar qualquer transporte.
- Agendar reunião com o Secretário de Saúde para tratar das questões inerentes ao Quilombo
- Solicitar a ENEL a troca dos postes de madeira
- Organizar com a comunidade a documentação de protocolos abertos sobre as constantes quedas de energia no território.
- Reunião com representantes de FURNAS para tratar dos fios de alta tensão no território.
- Solicitar às lideranças a listagem dos jovens que têm dificuldade de acesso às escolas fora da comunidade.



- Organizar oficinas de protocolo de consulta com a comunidade.
- Solicitar lista de produtores rurais da comunidade

---

## **ATIVIDADE DE ESCUTA NA ALDEIA GUARANI SAPUKAI/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 2024<sup>16</sup> 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 início da gestão da defensora Flávia Mac-Cord<sup>17</sup>. 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 Hãe<sup>18</sup>, 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*

---

<sup>16</sup> [2024.03.27 - Visita do comboio à Aldeia indígena Sapukai]

<sup>17</sup> [2023.08.01 - Aldeia Sapukai] - Relatório da Ouvidoria-Geral da Defensoria Públ...

<sup>18</sup> [2025.02.20 - Visita às aldeias Itaxi Mirim e Pataxó Hã Hã Hãe, em Paraty]



*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.





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 HÃE, 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 época<sup>19</sup>. 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.

---

<sup>19</sup> 2024.02.29 - Aldeia Itaxim Paraty-Mirim



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 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.

---

## **VISITA À ALDEIA MATA VERDE BONITA/MARICÁ**

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

**Data de Elaboração:** 30 de junho de 2025

**Elaborado por:** Igor Santana e Fabiana da Silva



## Presentes

- Fabiana da Silva (Ouvidora)/
- Igor Santana (servidor)
- Jurema (cacique da aldeia)
- Tupã (irmão da cacique)
- Lideranças da FioCruz e UFF

## Geolocalização/Endereço/Registro Gravado:

📍 Village Green Forest (Tekoa ka'aguy Ovy Pora)

## Fotos:

📷 2025.06.30 - Visita a aldeia Mata Verde Bonita - Fotos

## Informações Preliminares:

A Ouvidoria da Defensoria Pública do Rio de Janeiro realiza, desde 2023, visitas recorrentes aos territórios indígenas do estado, onde se destacam as atuações realizadas junto às comunidades da Costa Verde e Maricá. Apesar disso, sob o olhar de uma nova gestão, ainda não havia sido realizado qualquer encontro com os moradores locais para entendimento da melhora desde a visita realizada em junho de 2023<sup>20</sup>, assim como se

---

<sup>20</sup> [Relatório da Ouvidoria-Geral e da Coordenação de Tutela Coletiva da Defensoria Pública do RJ sobre visita conjunta com a Coordenadoria Geral de Programas Institucionais, 6º Núcleo Regional de Tutela Coletiva, MPRJ, CDDHC-A, CPSA-A, ITERJ e FIPERJ à Aldeia Mata Verde Bonita - Maricá.](#)



fazia necessário o debate com a liderança da Comunidade, que hoje integra o projeto Mulheres Pelo Acesso à Justiça<sup>21</sup>.

Desse modo, a equipe se colocou à disposição para realizar esta visita de retorno, que não só valida a continuidade do trabalho, mas também busca garantir o posicionamento da Ouvidoria na defesa desses povos e a proximidade com as comunidades tradicionais.

### **Resumo da Oitiva**

A visita ao território se deu, especialmente, como já citado, pela participação da cacique local, Jurema, no projeto Mulheres Pelo Acesso à Justiça. Como parte do programa, a Ouvidoria busca visitar com periodicidade as comunidades da maior parte das 100 mulheres participantes do projeto.

Em especial, no caso da aldeia Mata Verde, essa visita também representava a continuidade do trabalho realizado dois anos antes e que possibilitou, por exemplo, a realização de ações sociais para a garantia de documentação dos indígenas do território,<sup>22</sup> ainda no ano de 2023.

Entre os pontos que valem o destaque é a comparação com a visita de junho de 2023, podemos destacar o aumento expressivo da quantidade de pessoas aldeadas. No relatório anterior, a informação era de que a comunidade contava com 42 famílias e cerca 187 indígenas em um espaço de 93 hectares. Na visita mais recente, fomos informados pelas lideranças

---

<sup>21</sup> [RESULTADO FINAL DO EDITAL DE CHAMADA PÚBLICA MPAJ externo.docx](#)

<sup>22</sup> [30.09.23 | Defensoria em Ação nas Aldeias: Mata Verde Bonita](#)



que cerca de 400 pessoas estão hoje alocadas no mesmo espaço, devido ao movimento migratório de indígenas da etnia guarani oriundos de países como Argentina e Colômbia.

## **- Educação**

Também podemos destacar que hoje o território conta com creche para crianças a partir de 3 anos e escola até o 9º ano do ensino fundamental. Há 106 alunos matriculados, contudo, o território não recebeu ampliação de salas de aula, e as obras nas já existentes continuam em curso.

Segundo os moradores, devido à falta do registro do terreno, a prefeitura de Maricá se nega a levar equipamentos como a sala de aula e posto de saúde, ainda que tenham professores atuando no território.

Os insumos alimentícios também são afetados pela prefeitura, mas a alimentação é produzida na cozinha de uma das lideranças, pois a prefeitura não construiu refeitório no espaço. Outro ponto é a deficiência de equipamentos para a produção dos alimentos. Os utensílios utilizados no refeitório são dos moradores, enquanto o fogão foi enviado usado para a comunidade e apresenta problemas devido ao tempo de uso.

## **- Saúde**

Falando do tópico saúde, o posto da comunidade foi construído pelos próprios aldeados, tal qual as ocas onde os mesmos moram e estão em processo de queda. As paredes estão tortas, como mostrado nas imagens abaixo.







Apesar disso, o espaço vem recebendo visita de médicos e enfermeiros para atendimento das demandas da comunidade, contudo, não há, por exemplo, dentistas no espaço.

Também é importante ressaltar que, por óbvio, o atendimento ginecológico é precário, visto que o saneamento básico é quase inexistente na comunidade.

#### **- Saneamento básico**

Entrando na pauta do saneamento, é importante destacar a obra realizada para instalação de canos nas casas dos moradores do território. Segundo a cacique Jurema, muitos desses canos foram desviados para o rio que fica dentro da comunidade, onde estão sendo despejados os dejetos.

Outro tópico importante é que o encanamento, por vezes, vaza na comunidade, pois foi feita uma conexão entre os esgotos de várias casas, sem separação do descarte da água de pias, vasos sanitários e chuveiros,



por exemplo. Com a sobrecarga do sistema, por vezes, o esgoto retorna, danificando os canos e vazando para o território.

#### **- Sobre a ampliação do território**

Um dos tópicos mais importantes de destacar é a ampliação da quantidade de habitantes no território. Como citado anteriormente, a comunidade teve um salto de mais de 100% em seu quantitativo de moradores, saindo de 187 para cerca de 400 indígenas da etnia Guarani.

Segundo os moradores, devido a questões políticas e econômicas de países como Argentina e Colômbia, muitos dos parentes (forma como os indígenas denominavam outros indígenas que não são da mesma aldeia) têm migrado para o Brasil e se alocado na aldeia.

Nesta visita, fomos levados a uma parte do território que ainda não conhecíamos, onde estão alocadas essas pessoas. Junto com as equipes da FioCruz e UFF, os moradores entregaram alimentos para os imigrantes. Muitos desses não sabem qualquer palavra em português, portanto, se comunicam apenas em Guarani. Entre essas pessoas há uma senhora com mais de 100 anos.

Evidentemente, muitos desses imigrantes não tiveram ainda a mudança de seus documentos realizada, assim como outros moradores da comunidade relataram. Desta forma, se mostra necessária a realização de nova ação social no território para a retirada dessas documentações.

#### **Encaminhamentos:**

- Pensar uma nova ação social para emissão de documentos para os moradores da comunidade. A última aconteceu há 2 anos, como comentado anteriormente.



- Participação na audiência pública sobre saúde indígena a ser realizada na comunidade.

### **PS: Registro Audiência Pública Aldeia Mata Verde Maricá**

Rio de Janeiro, 15 de julho de 2025

A convite do 6º Núcleo de Tutela Coletiva da Defensoria Pública do Estado do Rio de Janeiro, Dra. Mariana Lins e Silva, para audiência pública no Município de Maricá sobre o tema: O cenário atual de prestação de serviços na atenção primária à saúde, no dia 15 de julho de 2025, às 14 horas, na Aldeia Mata Verde Bonita (Tekoa Ka'Aguy Ovy Porã), situada no bairro São José do Imbassaí, em Maricá/RJ.

Estiveram presentes a Defensora Mariana da 6ª Cotutela e sua equipe, Luiza Maciel Subcoordenadoria de Saúde e Tutela Coletiva

- As demandas permearam o último concurso homologado da FEMAR
- Saúde integral e atenção primária
- Falta de um posto de saúde na aldeia, principalmente que abranja as especificidades das pessoas indígenas que lá vivem e com vínculo ao território.
- Relatam que muitos não frequentam, outros equipamentos de saúde do território por vergonha de não falarem português



perfeitamente pois falam prioritariamente guarani; Relatam que essa falta é alegada por falta de documentação da terra.

- Enfatizam a falta de saneamento básico, da falta de condições para o funcionamento da cozinha da escola.

---

## **ESCUTA DAS LIDERANÇAS DOS TERRITÓRIOS DE CACHOEIRA GRANDE, VALA PRETA E PARQUE DOS ARTISTAS/MAGÉ**

**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.

Instituto de Pesquisa e Educação Regenera

ESCUTA DO TERRITÓRIO PELA  
OUVIDORIA DA DEFENSORIA PÚBLICA  
DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO



Venha e participe!  
Vamos dialogar sobre o **direito coletivo** do território (educação, ambiente, saneamento, transporte público, etc.).

Data: 08 de abril de 2025  
Horário: As 14h.  
Local: Rua Dóris  
Monteiro, 21, Parque dos Artistas.

Instituto de Pesquisa e Educação Regenera

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

---

## **ESCUTA EXTERNA EM SANTO ALEIXO/MAGÉ**

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 - falta d'água**

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.

---

## **REUNIÃO EXTERNA COM A 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 e Lidiane Helena da Anunciação - Assistente social/ servidora da Ouvidoria

### **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.





# SERVIÇO SOCIAL

## SERVIÇO SOCIAL

**Assistente social:** Lidianne Helena CRESS N° 35911- 7ª Região/RJ

**Estagiária em Serviço Social:** Náthaly D'Almada

A Ouvidoria, enquanto órgão administrativo, atua conforme as competências estabelecidas na Lei Complementar nº 169, de 13 de janeiro de 2016.

A equipe de Serviço Social da Ouvidoria, formada pela Assistente Social Lidianne Helena da Anunciação e pela estagiária em Serviço Social Náthaly D'Almada, se insere neste espaço sócio-ocupacional para uma atuação articulada com a equipe multidisciplinar do órgão, prestando assessoramento e suporte técnico em matéria de Serviço social, de forma contínua à Ouvidoria. Para isso, são preconizadas as competências e atribuições privativas estabelecidas para o Assistente Social.

Integrando a equipe externa, a Assistente Social é uma das servidoras responsáveis pelo diálogo direto com a população usuária. O foco deste trabalho é a garantia e mediação do direito fundamental ao acesso à justiça de maneira gratuita, com base nas demandas que se apresentam. Além disso, viabilizar o acesso às políticas sociais, sobretudo, às políticas de Saúde, Assistência Social, Previdência Social e Segurança Pública.

É importante dizer que a assistente social Lidianne e a estagiária em Serviço Social Nathaly são as primeiras profissionais dessa categoria a compor a equipe da Ouvidoria da Defensoria Pública do Rio de Janeiro. Esse fato coloca muitos impasses e alguns desafios na execução do trabalho no órgão. Todavia, a partir das atividades que desenvolvemos em 2025 acreditamos que conseguimos arar o solo para uma atuação ainda mais assertiva para o próximo ano.

## DA SUPERVISÃO DE 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 da Assistente Social do órgão e considerado espaço capacitação profissional envolvendo as dimensões teórico-metodológicas, técnico-operativos e ético-políticas da profissão.

Portanto, como preconiza resolução CFESS nº 533/2008, o referido deve somente realizar suas atividades no espaço sócio ocupacional sob a supervisão direta de um assistente social formado na graduação de serviço social e com registro ativo nos Conselhos Regionais (CRESS) que tenham jurisdição sobre a área de atuação do profissional interessado.

Nesse sentido a estagiária tem ações que a 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 competências profissionais estabelecidas na Lei de regulamentação da profissão.

O estágio supervisionado curricular, é realizado conforme preconiza a Lei do estágio nº 11778/2008, a resolução CFESS nº 533/2008 que regulamenta a supervisão direta de estágio no Serviço Social e a Política Nacional da Associação Brasileira De Ensino E Pesquisa Em Serviço Social (ABEPSS).



## Atividades do Serviço Social da Ouvidoria da Defensoria Pública do Rio de Janeiro

### Educação em Direitos

#### Garantias Legais

Em 2025, a formação em direitos Garantias Legais em Territórios Instáveis da Ouvidoria Geral da Defensoria Pública do Estado do Rio de Janeiro, em parceria com a Fesudeperj e o CEJUR, realizou sua oitava edição. Com foco para jovens de 18 a 29 anos; moradores de favelas, periferias, territórios tradicionais, coletivos e organizações. A formação visa instrumentalizar essas lideranças com conhecimentos históricos e sociais sobre políticas públicas, além de desenvolver suas capacidades de formulação, monitoramento e incidência em política, promovendo uma importante troca de saberes entre a Defensoria Pública e os movimentos sociais e comunitários.

A turma deste ano trabalhou em torno do tema: "Inviolabilidade do direito à vida, à integridade física e à propriedade" e contou com a participação de Defensores Públicos, lideranças locais, Servidores da Defensoria e integrantes do movimento de mães e familiares. Na construção desta edição, a estagiária em Serviço Social, Náthaly ficou responsável, de **abril a agosto**, por organizar, guiar e mediar os encontros e seus respectivos convidados.

Além disso, no dia **20 de maio** a assistente social Lidiane Helena ministrou a aula “**Advogacy: estratégias para adiar o fim do mundo**”. Durante a aula a assistente social falou da importância da construção histórica e política da Política Social do Sistema Único de Assistência Social (SUAS).

Para encerrar o ciclo da formação em direitos, a turma participou do Fórum Rio 2025, evento promovido pela Organização Casa Fluminense, que nesta edição aconteceu em Realengo.





Em observância ao disposto no Art. 4º, Inciso II, da Lei nº 8.662/93 (que regulamenta a profissão de Assistente Social), reiteramos a essencial participação do Serviço Social, por meio da supervisão direta, a elaboração e coordenação de projetos, visando assegurar a qualidade e a conformidade ético-política e garantir a participação da sociedade civil

### **Cuidado em Rede**

De agosto a outubro deste ano a estagiária em Serviço Social, sob a supervisão da Assistente Social Lidiane, acompanhou todo percurso da formação fruto da parceria com o Núcleo de Atenção Psicossocial a Afetados pela Violência de Estado (NAPAVE), o Grupo de Estudos dos Novos Illegalismos (GENI) da Universidade Federal Fluminense (UFF), Justiça Global e o apoio do Ministério de Igualdade Racial (MIR). O curso que durou 12 semanas, teve por objetivo oferecer subsídios, por meio de uma abordagem transdisciplinar, aos trabalhadores do Sistema Único de Saúde (SUS) e do Sistema Único de Assistência Social (SUAS), para a construção de metodologias, estratégias e dispositivos voltados para a atenção psicossocial de pessoas afetadas pela violência de Estado no Sistema Único de Saúde (SUS) e do Sistema Único de Assistência Social (SUAS).

Entre psicólogos, assistentes sociais e educadores, o espaço (des)formativo do “Cuidado em Rede” foi um importante espaço formativo, de educação continuada, um dispositivo de cuidado entre os profissionais que participaram.

Por meio da organização e viabilização de espaços formativos e de trocas assim, o Serviço Social da Ouvidoria reafirma seu compromisso ético político de ampliação e consolidação da cidadania, o compromisso com a qualidade dos serviços prestados à população e com o aprimoramento profissional.





Fotos: Arquivo interno Ouvidoria

## Aula sobre Sistema Único de Assistência Social no Encontro Geral da RAAVE.

No dia **14 de fevereiro**, a assistente social Lidianne Helena ministrou uma aula no encontro geral das mães bolsistas pesquisadoras da Rede de Atenção a pessoas pela violência de Estado. A aula intitulada **“Conhecendo o SUAS: de assistencialismo à Política Social Pública”** fez parte do ciclo básico de formação das mães pesquisadoras.

A troca foi marcada por um breve histórico de formação da política, o destaque da construção desta desvinculada de um política caritativa e o destaque ao protagonismo dos movimentos sociais na formulação e manutenção da política pública.

## Mulheres pelo acesso à justiça



No dia **11 de agosto**, na formação Mulheres pelo acesso à justiça a Assistente Social Lidianne conduziu a aula intitulada ***“A justiça social como princípio fundamental na luta por direitos: o papel da Assistência Social no combate às desigualdades e pelo Bem-viver”***.

## **Mesas, Audiências Públicas e Seminários**

As mesas, seminários de debates e audiências públicas são espaços democráticos essenciais para dialogar com a sociedade civil e pensar formas de intervenção mais efetivas do serviço público junto a essa população. Em 2025 aconteceram importantes debates que contaram com a participação do Serviço Social da Ouvidoria.

### **Audiência Pública “Acolhimento Humanizado e Assistência Integral a Pessoas em Uso Abusivo de Álcool e/ou Outras Drogas e/ou Transtornos Mentais**

No dia **25 de março** a Assistente Social compôs a mesa de Audiência Pública convocada pela Comissão de Direitos Humanos da Câmara de Niterói, para debater sobre a aprovação do projeto de Lei n.º 47/2025 que propôs a instituição da Política Municipal de “Acolhimento Humanizado e Assistência Integral a Pessoas em Uso Abusivo de Álcool e/ou Outras Drogas e/ou Transtornos Mentais em Niterói”, bem como estabelece diretrizes para a assistência à população em situação de rua.



FOTO: equipe de comunicação da Vereadora Benny Briolly

### **Mesa o papel das Mulheres Negras na Luta por direitos**

No dia **27 de março** em comemoração ao dia da mulher a Assistente Social esteve compondo a mesa **“O papel das Mulheres Negras na Luta por direitos”**. O evento aconteceu no Instituto David Miranda, na favela do Jacarezinho.



FOTOS: equipe de comunicação do IDM

### **Roda de conversa Instituto Fernandes Figueira (IFF Fiocruz)**

No dia **08 de agosto**, a assistente social da Ouvidoria Geral, Lidiane Helena, esteve no *Instituto Fernandes Figueira (IFF Fiocruz)* ministrando uma roda de conversa com a turma da Especialização em Promoção da Saúde da Fundação Oswaldo Cruz. O objetivo da roda era apresentar o trabalho que a Defensoria Pública do Estado do Rio de Janeiro e sua Ouvidoria Externa desenvolvem na Defesa dos Direitos Humanos, nos atendimentos de ponta e junto à sociedade civil. Diálogo fundamental para a formação dos novos profissionais em saúde que atuam diretamente com a população nos territórios e para a aproximação do órgão com estes.







FOTOS: Arquivo pessoal da Servidora

## VI Congresso Brasileiro de Atuação Interdisciplinar nas Defensorias Públicas

O VI Congresso Brasileiro de Atuação Interdisciplinar nas Defensorias Públicas aconteceu entre os dias **24 e 26 de setembro** sendo sediado na *Defensoria Pública de Cuiabá, Mato Grosso*. O Congresso acontece bianualmente nas Defensorias Públicas do Brasil e tem por intuito reunir as equipes técnicas compostas por assistentes sociais, psicólogos, pedagogos e outros profissionais para debater sobre suas experiências e atuação profissional no âmbito do sistema de justiça.

A assistente social Lidiane participou do Congresso juntamente a outras profissionais de Serviço Social e Psicologia da DPERJ e apresentou o trabalho construído e submetido por ela e a estagiária Náthaly intitulado: "Cuidado e Resistência: A atuação do Serviço Social da Ouvidoria Externa DPERJ na Rede de atenção a pessoas afetadas pela violência de Estado".





FOTOS: Arquivo pessoal da Servidora

## Encontro Nacional de Ouvidorias

Nos dias 24, 25 e 26 de setembro de 2025, realizou-se a 4ª Reunião Ordinária do Conselho Nacional de Ouvidorias das Defensorias Públicas na cidade do Rio de Janeiro. O encontro teve como foco central o Direito ao Cuidado e Segurança Pública, com os temas sendo abordados através da escuta ativa da sociedade civil, buscando estabelecer como a Ouvidoria pode ser um canal prioritário para a discussão da política do cuidado e do acesso à justiça.

O Serviço Social da Ouvidoria, além da contribuição na estruturação dos trabalhos, compôs o segundo painel, no dia **25 de setembro**, intitulado “A Voz Do Povo Na Defensoria”. Neste painel, a estagiária Náthaly D’Almada representou o Serviço Social, destacando em sua fala a relevância da atuação profissional baseada na escuta cuidadosa, ativa e territorializada para a interconexão entre a sociedade civil e a instituição.

Destacou também como atuação profissional busca a efetivação da Política Nacional de Cuidados e garante a transversalidade e a intersectorialidade das políticas públicas e como a inserção do profissional



Assistente Social na Ouvidoria foi é para o estabelecer um olhar integral ao assistido que procuram o órgão, este muita das vezes procurado como primeira porta de informação aos serviços prestados pela Defensoria ao acesso à justiça.



FOTO: DCOM

### **Participação do Serviço Social da Ouvidoria Geral na Caravana da Rede de Atenção a pessoas Afetadas pela Violência de Estado (RAAVE) em Brasília**

A Ouvidoria Geral, enquanto órgão da Defensoria Pública, que visa estreitar o diálogo com a sociedade civil e de importante atuação na defesa intransigente dos direitos humanos, tem a RAAVE como uma importante parceira para uma atuação mais assertiva e cuidadosa nos casos de violência de Estado a toda população fluminense.

A agenda de atividades da RAAVE em Brasília começou a ser construída ainda no início de 2025 pela coordenação e equipe técnica, com posterior apresentação da proposta às mães pesquisadoras, grupos clínicos e organizações que compõem a Rede.

Desde o início, o principal propósito foi que as mães pesquisadoras pudessem apresentar para os Poderes, no lugar onde reside o ordenamento democrático do país, o movimento de produção de cuidado coletivo que elas





vem produzindo há tempos pelos movimentos de mães, de forma sistematizada na forma de uma Política Pública.

Com isso, a proposta que elabora os Pontos de Acolhimento, Justiça e Cuidado (PAJUC), é resultado de um processo coletivo de troca e construção realizado ao longo do último ano da RAAVE enquanto um programa de bolsas que se vincula a Universidade Federal do Rio de Janeiro como um projeto de extensão e torna as agentes da Rede protagonistas do processo de pesquisa e sistematização.

Ao longo dos dias em que a RAAVE esteve em Brasília, **de 13 a 16 de outubro**, foram realizadas diversas reuniões com representantes do poder legislativo, judiciário e executivo. Uma dessas atividades foi a *Audiência Pública* Impactos da violência de Estado nas comunidades periféricas que ocorreu no dia **15 de outubro** na *Comissão de Direitos Humanos, Minorias e Igualdade Racial (CDHMIR) da Câmara dos Deputados*.

Assistente Social Lidiane foi uma das pessoas da equipe técnica da Rede designadas para falar sobre a atuação do serviço social na Rede na construção de parceria com a Ouvidoria Geral. Trouxe em sua fala como a RAAVE tem desenvolvido um trabalho de rede com os serviços de base territorial, fazendo jus ao seu princípio de fortalecimento dos serviços públicos. Lidiane destacou que, nesse processo de articulação em rede, estamos descobrindo diversas práticas de cuidado voltadas a pessoas afetadas pela violência de Estado já realizadas pelos profissionais e serviços públicos, mas que são práticas pontuais. E com o acúmulo da RAAVE conseguimos fortalecer e ampliar essas práticas. E com isso, realizar um trabalho de cuidado integral e aproximado com esses familiares pautado na defesa intransigente dos direitos humanos e fortalecimento do SUS, SUAS e Defensorias Públicas.

A estagiária Náthaly D'Almada representou a Ouvidoria da DPERJ na última agenda da RAAVE em Brasília. A reunião com a Secretaria Nacional de Diálogos Sociais e Articulação de Políticas Públicas da Presidência da República, aconteceu no dia **16 de outubro** na parte da tarde no *Palácio do Planalto*.



Juntamente com os demais quinze participantes da Rede presentes, a estagiária apresentou a Ouvidoria da DPERJ e detalhou a contribuição da instituição para a construção da política pública em pauta. Nesta reunião, o conjunto de representações reforçou que a proposta de política pública foi desenvolvida com o protagonismo das mães, contando com o apoio de Universidades Públicas e o fortalecimento dos serviços públicos do SUS, do SUAS e das Defensorias.

Como encaminhamento da reunião, a Secretária Nacional propôs a criação de um Grupo de Trabalho entre a Secretaria e a RAAVE. O objetivo é traçar estratégias conjuntas para articular a Política Pública com o Ministério da Educação, o Ministério do Desenvolvimento e Assistência Social, Família e Combate à Fome, o Conselho Nacional de Periferias e Favelas, e os demais ministérios que receberam a proposta, como o Ministério dos Direitos Humanos e da Cidadania.



FOTOS: Equipe de comunicação da RAAVE

**Atividade de Novembro negro na Universidade Federal Fluminense à convite da integração dos sindicatos ADUFF, SINTUFF e Diretório Central de Estudantes da UFF**

No dia **18 de novembro** a Assistente Social esteve compondo a mesa “Resistências frente a ação violenta do Estado sobre os corpos negros das periferias”, organizada de maneira integrada pelo ADUFF, SINTUFF e DCE da Universidade Federal Fluminense (UFF).



Fotos: Arquivo pessoal da Servidora

### **Fórum Interinstitucional de Atenção Psicossocial para Crianças e Adolescentes do Estado do Rio de Janeiro**

Dia **27 de novembro** participou do Fórum Interinstitucional de Atenção Psicossocial para Crianças e Adolescentes do Estado do Rio de Janeiro, compondo a mesa: ***Os impactos do racismo na saúde mental de crianças e adolescentes.*** O Fórum é organizado pela Secretaria Estadual de Saúde (SES) e acontece toda última quinta feira do mês na UERJ. Esse espaço conta com profissionais das mais diversas áreas que atuam nos serviços de saúde, assistência social e sistema de justiça.





## I Fórum da Negritude e Justiça Social da OAB de Mendes

No **dia 28 de novembro** deste ano participou também do I Fórum da Negritude e Justiça Social da OAB de Mendes. O tema central do Fórum foi “Vozes negras: Resistência, Pertencimento e Direitos”. A profissional compôs o painel: ***Direitos e Justiça Social: construir pontes e romper barreiras.***



Fotos: Arquivo pessoal da Servidora

## Audiência Pública Mulheres e Violência Estatal

No **dia 9 de dezembro** a assistente social esteve compondo a mesa na Audiência Pública “Mulheres e Violência Estatal” realizada pela Comissão de Defesa dos Direitos da Mulher (CDDM) presidida pela Deputada Estadual Renata Souza.



O evento tinha por objetivo destacar os impactos da violência de Estado na vida das mulheres e pensar alternativas viáveis de redução desses impactos.

A profissional trouxe a importância do cuidado e acolhimento psicossocial promovido pela Rede de Atenção a Pessoas Afetadas pela Violência de Estado (RAAVE) às mães e familiares das vítimas. Ressaltou também o protagonismo exercido pelas mães que compõem a rede como pesquisadoras bolsistas na construção do projeto de política pública.

Além disso, ressaltou a importância dessas mulheres negras enquanto guardiãs de seus territórios exercem no fronte da defesa dos direitos humanos. Por fim, ressaltou também a importância que os serviços públicos territoriais exercem na reabilitação dessas mulheres e que temos como desafios pensar uma forma de atuação mais cuidadosa e política em relação aos casos de violência de Estado.



Fotos: equipe Renata Souza

No dia **10 de dezembro** a Assistente Social Lidiane esteve compondo o **Painel: “Caminhos e Soluções: Políticas Públicas e alternativas à**

**repressão".** O painel fez parte do "Seminário: Segurança Pública nas Favelas: Realidades, Resistências e Caminhos Possíveis". O evento foi realizado pelo Conselho Comunitário de Segurança Pública (CCSP ISP 22) em comemoração ao encerramento do mandato da Presidência do CCSP de Patricia Evangelista, que é também da Gestão Participativa do CGI-Teias Manguinhos e presidente da Organização Mulheres de Atitude de Manguinhos (OMA).



FOTOS: Arquivo pessoal da Servidora

## Atendimentos

### Atendimentos individuais online e presenciais

Os atendimentos ocorrem de maneira online ou presencial, seja na Defensoria Pública ou no território. As demandas são múltiplas e com muitas portas de entrada. Esses atendimentos são registrados em planilha com o nome do usuário atendido, demanda apresentada, encaminhamento dado local data do atendimento. Durante os atendimentos realizamos os encaminhamentos para as políticas sociais de Saúde, Assistência Social e Previdência Social. Além disso, prestamos orientações sobre documentação, acesso a benefícios sociais municipais, orientações sobre os serviços da Defensoria Pública.

O Serviço Social da ouvidoria também fica responsável por atender os casos de violência de Estado. Nós realizamos uma oitiva preliminar para entender o que pode ser feito no caso e quais encaminhamentos possíveis. O NUDEDH atende somente os casos de violência provocada por ação de



agente policial. No ano de 2024 foi criado um fluxo junto ao Núcleo de Atendimento às Vítimas (NAV) para encaminhar os casos de violência que não se enquadram nesse padrão.

Portanto, quando realizamos a primeira escuta na Ouvidoria também realizamos essa triagem. Após esse momento, delimitamos os encaminhamentos possíveis para as demandas apresentadas. Como já supracitado para os serviços públicos e outras orientações.

Por fim, cabe dizer que os atendimentos e orientações realizados pelo serviço social não se constituem por meras respostas. Realizamos uma escuta qualificada para identificação das demandas e com o objetivo de evitar revitimização e o labirinto de sofrimento que as pessoas se encontram após não conseguirem acessar direitos básicos.

Assim, esse ano foram realizados ***cerca de 113 atendimentos individuais.***

### **Acompanhamento social**

A partir do fluxo de atendimento supracitado acima podemos compreender a complexidade dos casos e assim estabelecer se aquela pessoa ou família necessita de um acompanhamento social. Isto é, encaminhamentos que não se esgotam no primeiro atendimento e necessitam de novos atendimentos e de outros instrumentos do serviço social como, produção de relatório social, visitas domiciliares, articulação de rede etc.

Compreende-se de que o acompanhamento social, materializado sobretudo a partir da família e do território, consiste em uma atividade estratégica para o serviço social, tendo como função a articulação de recursos institucionais, trabalho em rede, bem como o desenvolvimento de atividades socioeducativas, capazes de fortalecer e ampliar as possibilidades de subjetivação e vivência dos usuários (MARTINS, 2024).





Assim, o objetivo é valorizar o protagonismo das famílias, suas necessidades e interesses. Partimos do pressuposto fundamental que a participação e organização das famílias no processo de encaminhamento das questões colocadas potencializa o acompanhamento e tem por finalidade principal coletivizar as demandas. Além disso, no acompanhamento social temos como centralidade a articulação de serviços e benefícios com o objetivo de ampliar e fortalecer os acessos.

Neste ano acompanhamos **7** casos. Sendo que 2 foram interrompidos por motivo de falecimento. Portanto, **5 ainda seguem em acompanhamento** conosco.

### **Atendimento junto a equipe interna e telefone do órgão**

Como já supracitado a servidora e a estagiária de serviço social fazem parte da equipe externa. Todavia, as demandas também podem chegar pela equipe interna via email, nosso canal de teleatendimento e presencialmente pelo contato oficial do órgão. O Serviço Social presta assessoria na elaboração dos pareceres feitos pela equipe interna para melhor orientar a população usuária que demanda os nossos serviços. Além disso, assessora nas orientações e encaminhamentos das demandas que chegam pelo contato oficial do órgão, este que, por sua vez, fica sob a responsabilidade do estagiário de Segurança Pública Mono Brito.

Vale ressaltar que os dados relacionados a esse tipo de assessoramento infelizmente ficam subnotificados por ainda não conseguirmos viabilizar a contagem pelo nosso sistema interno.

### **Comunicação com os usuários**

A comunicação entre o Serviço Social da Ouvidoria e as pessoas usuárias é realizada principalmente por whatsapp, seja mensagem ou breves ligações, pelo contato funcional que fica com a estagiária em



Serviço Social Náthaly D'Almada e pelo contato da Assistente Social Lidiane. **As respostas acontecem diariamente** de segunda a sexta-feira no horário de **10h às 17:00** pelo contato funcional e de **8:00h às 20:00h** pelo contato da servidora. Em casos de urgência o contato com a servidora também está disponível fora desses horários.

Esses contatos podem ser **pontuais**, apenas para tirar dúvidas e solicitar orientações de acesso aos órgãos da Defensoria Pública e a outros serviços públicos ou fazer parte do **acompanhamento** realizado pelo Serviço Social.

Através desse contato é realizada uma breve avaliação da demanda para entender se irá precisar ser feito um atendimento com mais tempo de duração, seja online, presencial, na Defensoria Pública ou até mesmo no território.

*Para melhor visualização colocamos a estimativa de quantitativo de atendimentos e assessoria em matéria de Serviço Social realizados no ano de 2025 no quadro abaixo:*

Atendimento individual remoto e presencial	<b>114</b>
Atendimento junto a equipe interna e telefone do órgão	Dados subnotificados
Acompanhamento social	<b>7</b>

Elaboração: equipe de serviço social

### **Articulação com a rede de serviços e instituições**

Em 2025, o Serviço Social da Ouvidoria deu continuidade ao processo estratégico de mapeamento e articulação com a Rede de Serviços Socioassistenciais, de Saúde e de Atenção Psicossocial. Este esforço culminou no estabelecimento de fluxos interinstitucionais de referência e contrarreferência junto aos equipamentos de saúde e assistência social,



visando garantir a integralidade e a continuidade do cuidado no atendimento aos usuários da Ouvidoria.

O mapeamento foi realizado a partir de contatos institucionais, via e-mail, com cada Área de Planejamento do município do Rio de Janeiro, primeiro foco desta fase, visando a atualização de contatos dos equipamentos locais. Em um segundo momento, uma carta de apresentação da Defensoria Pública do Estado do Rio de Janeiro e de sua Ouvidoria foi elaborada. O envio está previsto para o primeiro mês de 2026, com o objetivo de aproximar os serviços e estabelecer referências de encaminhamento aos usuários atendidos no município.

A partir disso, um dos primeiros fluxos estabelecidos foi a participação nos fóruns de rede da Área de Planejamento 3.1 (que engloba os 28 territórios da Zona Norte da cidade), viabilizada pela atuação junto à RAAVE.

Outro destaque deu-se na atuação conjunta com organizações da sociedade civil e instituições territoriais para viabilizar escutas e acolhimentos psicossociais. Um exemplo é a rede formada no Santo Amaro entre a associação de moradores, o Instituto Ademafia, a Clínica da Família e o CAPSi Visconde de Sabugosa, que atendem ao bairro, e formaram com profissionais dos equipamentos públicos, pontos de acolhimentos psicossocial para os moradores, sendo um grupo de adultos e um para crianças.

Além disso, cabe dizer que nosso trabalho é essencialmente em rede e em interface com as políticas públicas. Durante os atendimentos e orientações os encaminhamentos são sempre realizados para os serviços de base territorial.

## **Assessoria em Serviço Social nas escutas coletivas**

Retomando as elaborações teóricas sobre assessoria em Serviço Social, observa-se que os resultados sistematizados ainda são ínfimos



frente à diversidade de experiências que ocorrem na prática, mas que muitas vezes não são reconhecidas como tal.

Nesse sentido, fundamentamo-nos em Matos (2011) para caracterizar o trabalho desempenhado pela profissional de Serviço Social e pela estagiária como uma assessoria técnica em Serviço Social às atividades da Ouvidoria Geral.

Caracterizamos essa assessoria a partir das apreensões do autor e da ampla categorização do Conselho Federal de Serviço Social (CFESS), compreendendo-a como um conjunto de ações desenvolvidas com base nas dimensões ético-políticas, teórico-metodológicas e técnico-operativas da profissão.

Na Ouvidoria, esse trabalho de assessoria materializa-se nas escutas coletivas nos territórios e nos atendimentos conjuntos às demandas internas e externas. O objetivo é que o Serviço Social atue como uma ponte estratégica, viabilizando caminhos e soluções para os entraves no acesso a direitos pelos usuários que buscam a DPERJ por meio de sua Ouvidoria, e que não encontrem no órgão mais um lugar de invisibilidade, mas que possa ser lugar de escuta qualificada e tentativa de encaminhamento efetivo.

### **Encontro com as lideranças e catadoras de materiais reciclados de Jardim Gramacho, Rio de Janeiro e Mesquita**

No dia **22 de janeiro**, a Ouvidora Fabbi Silva e a Assistente Social Lidiane Helena estiveram presentes na Associação dos Catadores do Aterro Metropolitano do Jardim Gramacho - ACAMJG juntamente com coordenador da Tutela Coletiva o Defensor Fábio de Souza Schwartz e com a Defensora Patricia Magno,. No encontro foi atravessada pelas questões de geração de renda, pagamento pelos serviços prestados pelas catadoras, qualidade de vida, dignidade da pessoa humana, envelhecimento, política do cuidado, transparência no processo de fiscalização e Promoção da Saúde.



## **Reunião Defesa da Saúde Mental e da Luta Antimanicomial da ALERJ**

No dia **27 de janeiro** a assistente social Lidiane juntamente com a Ouvidora Fabiana da Silva estiveram na reunião com a frente parlamentar de defesa da saúde mental da ALERJ e com diversos profissionais da RAPS. O objetivo da reunião foi 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.

### **Escuta com moradores no território Complexo do Alemão após operação policial**

Também no dia **27 de Janeiro**, *na parte da tarde*, a Ouvidoria esteve juntamente com a Comissão de Direitos Humanos da ALERJ, Comissão da Mulher, Fórum Popular de Segurança Pública, instituto Papo Reto, NEEM, Iniciativa de Direito à Memória, Voz da Comunidade e Raízes em Movimento na Grotta/Complexo do Alemão para fazer a escuta dos moradores afetados por mais de 15 horas de operação policial.

### **Escuta em Nova Iguaçu com Cotutela e 5º Núcleo de Tutela Coletiva.**

No dia **07 de fevereiro**, sexta-feira, a equipe da Ouvidoria, juntamente com a equipe da Cotutela e do 5º Núcleo de Tutela Coletiva, estiveram em Nova Iguaçu para realizar oitiva com as pessoas impactadas pelas chuvas de janeiro, que castigaram o município. A visita foi importante



para verificar a atuação das Secretarias de Assistência Social, Saúde, Defesa Civil e Governo do Estado no que tange a prevenção, mitigação e assistência no pós-enchente às famílias dos territórios afetados.

A equipe de Serviço Social da Ouvidoria e a equipe psicossocial, na ocasião das escutas, também prestaram orientações sobre o acesso a equipamentos de saúde e socioassistencial do município; documentação necessária para requerer benefícios sociais, e formas de acesso aos serviços da DPERJ.

### **Visita aos Territórios Indígenas Paraty**

A Ouvidoria da Defensoria Pública realizou, nos dias **20 e 21 de fevereiro**, novas ações do projeto Ouvidoria na Estrada em territórios indígenas e quilombolas de Paraty, como o Quilombo do Campinho e as comunidades Itaxi Mirim e Pataxó Hã Hã Hãe. Juntamente à comissão de direitos humanos ALERJ e o núcleo de Tutela Coletiva as escutas foram feitas e as demandas levantadas em relatório se destacam pela carência nas áreas de saneamento, saúde e educação, que afetam a maior parte das comunidades tradicionais do estado. As visitas, acompanhadas pelo Serviço Social da Ouvidoria e a equipe psicossocial da Tutela Coletiva, visam aprofundar a análise das demandas anteriores e fortalecer a atuação conjunta de populações ainda invisibilizadas.

### **Escuta coletiva com lideranças de Magé**

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.

### **Visita com a 10 Tutela ao Quilombo Cruzeiroiro em Natividade**

No dia **17 de março**, o Serviço Social realizou a escuta coletiva no Quilombo do Cruzeiroiro, em Natividade, Noroeste do Rio de Janeiro. A visita foi realizada em parceria com o 10º Núcleo Regional de Tutela Coletiva, liderado pela defensora Luiza Castro. A escuta gerou um importante levantamento das demandas de acesso a direitos no território e foi uma oportunidade de apresentar a Defensora responsável pelas demandas coletivas da região.

### **Escuta coletiva em Macaé sobre negativa de acesso aos equipamentos socioassistenciais**

No dia **28 de abril** a Assistente Social Lidiane, juntamente com a ouvidora Fabiana Silva a escuta tinha por objetivo apurar 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). A partir da escuta das violações através das barreiras de acesso aos equipamentos foi produzido um relatório descritivo com a observância na Norma Operacional Básica de 2012 (NOB/SUAS) que delimita os parâmetros para o funcionamento dos serviços.

Neste mesmo dia, **28 de abril**, a Ouvidora Fabiana e a Assistente Social Lidiane estiveram na Defensoria Pública da cidade para dialogar saídas possíveis para os casos que se apresentam na Ouvidoria. Além disso, a Ouvidora Fabiana apresentou para os defensores o projeto “Ouvidoria na





Estrada” que tem o objetivo de interiorizar a ouvidoria para acompanhar as demandas dos municípios mais distantes da capital.

### **Escuta coletivo ELA e Espaço GAIA**

No dia **14 de maio**, o Serviço Social esteve presente em São Gonçalo, no Leste Metropolitano. Pela manhã na ação social promovida pelo Coletivo ELA, no bairro Gradim onde foram apresentadas informações sobre o funcionamento da Ouvidoria e orientações sobre como a população pode acessar seus direitos através da Defensoria E tarde em uma roda de conversa realizada no Espaço GAIA, no Complexo do Salgueiro, fortalecendo o diálogo e a troca de conhecimentos com as mulheres que constroem a organização no território.

### **Escuta com Vítimas de violência doméstica em Rio das Flores**

No dia **21 de maio** do corrente ano a assistente social Lidiane, juntamente à equipe externa da Ouvidoria estiveram presentes em Valença e Rio das Flores para realizar uma escuta com mulheres vítimas de violência doméstica. As denúncias chegaram pelos nossos canais internos.

Além de realizamos as escutas com as mulheres, nós estivemos com os com os defensores de Valença e Rio das Flores e falamos sobre alguns procedimentos que poderiam mudar para possibilitar uma comunicação melhor com as pessoas usuárias e usamos exemplos como as comunicações feitas no verde e também cartazes colocados na fachada do órgão que gerava ataques e acusações de não atendimento para as pessoas que buscavam o atendimento no órgão em Rio das Flores.

### **Escuta com lideranças e moradores Cidade Alta em Cordovil**

No dia **16 de junho**, 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.

## **Ouvidoria Itinerante**

**3 de setembro** na Praça Dom João Esberard, Campo Grande



## **Roda de conversa sobre violência doméstica com mulheres na igreja projeto nosso olhar em Duque De Caxias**

No dia **15 de setembro** de 2025, a assistente social Lidiane esteve presente na Igreja Projeto Nosso Olhar localizada no Morro do Sapo em Duque de Caxias. O objetivo da roda era apresentar o tema de violência doméstica, apresentar o trabalho da Ouvidoria junto aos núcleos especializados da Defensoria que atuam na pauta, o NUDEM e CDEDICA -



quando há violência contra as crianças também - e, sobretudo, escutar as moradoras do território.

### **Ouvidoria Itinerante com a Ouvidoria do Ministério Público**

**16 de setembro** na Praça dos Direitos Humanos em Nova Iguaçu



### **Encontro sobre a saúde da mulher negra na Pavuna**

No dia **29 de setembro** a assistente social Lidianne, juntamente com a Ouvidora Geral Fabiana da Silva estiveram na **roda de conversa sobre a saúde da mulher negra no Complexo da Pedreira**. A roda de conversa tinha por objetivo apresentar o projeto "Saúde das Mulheres Negras" da ONG Criola que visa melhorar a qualidade de vida de mulheres negras brasileiras através da implementação da Política Nacional de Saúde Integral da População Negra (PNSIPN) no Sistema Único de Saúde (SUS). A iniciativa, que iniciou em 2023 com duração de três anos e apoio da Co-Impact, busca formar lideranças, articular politicamente e criar estratégias para combater o racismo institucional no sistema de saúde, garantindo o acesso a um atendimento digno e integral para mulheres negras.

### **Lançamento do Relatório de Inspeções em Comunidades Terapêuticas do Rio de Janeiro, do Mecanismo Nacional de Prevenção e Combate à Tortura (MNPCT).**



No dia **10 de outubro** a equipe externa da Ouvidoria da DPERJ, na figura da Ouvidora Geral Fabiana Silva, da Assistente Social Lidiane Helena e da estagiária em Serviço Social Náthaly D'Almada, acompanhou o lançamento do Relatório de Inspeções em Comunidades Terapêuticas do Rio de Janeiro, produzido e apresentado por membros do Mecanismo Nacional de Prevenção e Combate à Tortura (MNPCT).

O lançamento foi ocorreu às 14h, no auditório da ALERJ, promovido pela Frente Parlamentar em Defesa da Saúde Mental e Luta Antimanicomial da ALERJ, em parceria com a Frente Parlamentar Mista em Defesa da Reforma Psiquiátrica e Luta Antimanicomial do Congresso Nacional, e com o Mecanismos Estadual de Prevenção e Combate à Tortura.

O documento apresenta os resultados das inspeções realizadas em Comunidades Terapêuticas do Estado do Rio de Janeiro entre os dias 28 e 30 de maio de 2025. São destaques as identificações de violações dos direitos humanos pelo Mecanismo: a assistência à saúde; a não elaboração de um plano terapêutico individualizado com olhar técnico e de agentes que integrem a rede psicossocial. É enfatizado agravos de insegurança alimentar; de violações que utilizam do aparato religioso como forma alienante de socializar essas pessoas - “a imposição de uma religiosidade vira violência” - e de se apresentarem por um caráter coercitivo e assistencialista.

### **Campanha 21 dias de Ativismo pelo fim da Violência contra meninas e mulheres**

No dia **12 de dezembro**, a estagiária Náthaly acompanhou a equipe da Coordenadoria de Defesa dos Direitos da Mulher (COMULHER) em uma agenda da campanha itinerante **"21 Dias de Ativismo pelo Fim da Violência contra Meninas e Mulheres"**. O município de Itaperuna sediou este terceiro encontro nas defensorias do interior do Estado, visando o



fortalecimento da pauta na instituição e a integração com a rede de serviços de proteção local.

O evento contou com a presença de Defensores titulares da comarca, além de representantes do CEAM, Delegacia, Patrulha Maria da Penha e CREAS. Durante a troca de experiências, a rede pôde apontar as principais demandas da região, gargalos no atendimento e possibilidades de ações conjuntas para garantir um acolhimento mais humanizado e eficaz às mulheres em situação de violência.

### **Atuação do Serviço Social no Massacre Penha e Alemão**

#### **Plantão do Serviço Social da Ouvidoria no IML - dias 29, 30, 31 de outubro e dia 01 de novembro**

No dia 28 de Outubro de 2025 aconteceu o maior massacre em decorrência de ação policial da história do país. Após uma intensa operação policial nos Complexos da Penha e Alemão na Zona Norte do Rio de Janeiro, 128 pessoas foram mortas, incluindo 4 policiais.

Durante os dias 29, 30, 31 de outubro e 1 de novembro a Ouvidoria Geral esteve realizando plantão de atendimentos aos moradores dos territórios e familiares das vítimas. Toda equipe se dividiu e estiveram no território, no Hospital Getúlio Vargas e a **equipe de Serviço Social se manteve em plantão no IML** Afrânio Peixoto durante todos esses dias.

A assistente social Lidiane e a estagiária em Serviço Social Náthaly realizaram o primeiro acolhimento das famílias em parceria com a equipe técnica da Rede de atenção às pessoas afetadas pela violência de Estado e equipe psicossocial da Coordenadoria de Tutela Coletiva (COTUTELA). O primeiro acolhimento consiste em se apresentar como representante de uma instituição que prestará apoio posteriormente àquele primeiro processo de reconhecimento e identificação dos corpos.

Além disso, o trabalho também foi voltado à realização do procedimento de sepultamento gratuito para as famílias, localização de



peças desaparecidas, junto ao núcleo de atendimento da audiência de custódia para os casos de adultos e coordenadoria de infância nos casos de crianças e adolescentes. Realizamos também acolhimento à crise das mães e familiares após o reconhecimento dos corpos. Ademais, haviam muitas famílias de outras cidades e estados, cujo as quais precisamos auxiliar no processo de garantia do traslado dos corpos.

Vale dizer que os profissionais do IML não tiveram nenhum cuidado com as famílias durante o processo de reconhecimento e identificação dos corpos das vítimas, tratando a situação como meras burocracias e com isso causando ainda mais angústia, sofrimento e desumanização a aquelas pessoas. Portanto, a atuação do serviço social que é pautado em um cuidado político e direcionado, que visa evitar a revitimização, novas violações de direitos e desumanização das vítimas e familiares torna-se essencial em situações como essa que pôde, naquele momento, ser caracterizado como crise humanitária.

### ***Continuidade do trabalho junto às famílias e articulação de rede.***

A partir do primeiro acolhimento e contato realizado ainda no Instituto Médico Legal, nós continuamos a acompanhar as famílias e nos articulamos com os serviços do território, movimentos sociais e instituições de defesa de dos direitos humanos para garantia de acolhimento psicossocial e assistência jurídica para essas pessoas, bem como pensar uma atuação de prevenção a essas megas chacinas.

### **Contato por telefone de maneira contínua com as famílias para acesso ao NUDEDH e acolhimento psicossocial.**

### **Reunião no Conselho Regional de Psicologia**

No dia **30 de outubro**, o Serviço Social da Ouvidoria participou da reunião intersetorial que contou com a presença de profissionais da saúde da área programática 3.1, representantes de CAPS, CMHD/ALERJ, Mecanismo Estadual de Combate à Tortura, GT RAAVE e demais atores da



rede de atenção e defesa de direitos, com o objetivo de compartilhar relatos e estratégias de atuação após a chacina ocorrida no Complexo do Alemão e Penha. Os encaminhamentos focaram no fortalecimento das notificações oficiais de violência de Estado e na continuidade das buscas ativas nos territórios afetados. Além disso, pactuou-se a manutenção da agenda de reuniões e articulações entre as instituições para garantir a assistência integral e o suporte psicossocial à população.

## **Reunião CEDECA**

No dia **3 de novembro**, o Serviço Social da Ouvidoria participou de reunião no Centro de Defesa dos Direitos da Criança e do Adolescente do Rio de Janeiro (CEDECA) para articular estratégias de atenção e acolhimento para crianças, adolescentes e famílias dos Complexos da Penha e do Alemão. O debate enfatizou a necessidade de validar os equipamentos da infância, como os CAPSis, e envolver escolas e CREAS em uma escuta qualificada que evite a reprodução de violências institucionais e respeite o tempo de luto dos moradores. Destacou-se a importância de construir narrativas de defesa e acompanhamento para jovens em cumprimento de medida socioeducativa, além de garantir que os adultos cuidadores recebam suporte para que possam exercer o cuidado adequado com a juventude.

Como encaminhamentos, definiu-se a elaboração de uma nota conjunta entre conselhos de saúde, assistência, educação e direitos da criança, visando estabelecer protocolos intersetoriais de atendimento a crianças e adolescentes de territórios afetados cotidianamente por intervenções estatais. Também foi pactuada uma ação de representação junto ao Estado e ao Município e a realização de um levantamento quantitativo da população infantojuvenil local para qualificar o acesso a direitos e subsidiar propostas de médio e longo prazo. A articulação buscou, primordialmente, integrar a rede de serviços para garantir que o





suporte psicossocial e a defesa alcancem as crianças e adolescentes cujos direitos foram violados nos territórios.

### **Reunião na CUFA PENHA**

No dia **3 de novembro** a assistente social Lidiane esteve na CUFA Penha em uma reunião com profissionais dos serviços de saúde e assistência social do território, bem como lideranças e movimentos sociais. A reunião tinha por objetivo pensar ações e estabelecer fluxos de atuação para atender as famílias das vítimas da chacina. Foi estabelecido um plantão no território com as lideranças sociais e com uma equipe da Redes da Maré, contando com o apoio dos serviços e da Defensoria Pública para os encaminhamentos.

### **Reunião equipe psicossocial da Defensoria Pública**

No dia **6 de novembro** o Serviço Social da ouvidoria esteve em reunião com a equipe psicossocial da Defensoria Pública, em continuidade ao acompanhamento dos desdobramentos do massacre no Complexo do Alemão e Penha. Cerca de 50% das famílias das vítimas são de outros territórios, incluindo os estados do Amazonas, Pará e Bahia. Nesse sentido, foi solicitado apoio da equipe técnica para que conseguíssemos mobilizar a rede de serviços desses estados através das Defensorias Públicas.

Esse movimento foi importante para pensarmos uma atuação territorializada em que as famílias desses estados não fiquem desassistidas e sem acolhimento técnico. Os plantões de atendimento estão acontecendo no território da Penha e os profissionais que estão participando das reuniões e articulações são das áreas de planejamento que engloba o Complexo do Alemão e Penha. Portanto, viabilizar a articulação de rede de maneira institucionalizada, mas que se soma ao território, é primordial para um cuidado assertivo junto às famílias.



## **Ação Social "Defensoria Ativa: o Dever Constitucional em Ação!"**

No **dia 15 de novembro** aconteceu na Penha a Ação Social "Defensoria Ativa: o Dever Constitucional em Ação! Com atendimentos de família, retificação de registro civil e orientações jurídicas para obtenção de benefícios sociais. Além da Defensoria Pública do Rio de Janeiro, os assistidos tiveram apoio de equipe de psicólogos, assistentes sociais e da rede local formada pelas lideranças e movimentos sociais.

### **Articulação com coletivos de cuidado psicossocial**

Durante todo o **mês de novembro** o serviço social se reuniu e dialogou com coletivos de acolhimento psicossocial através da articulação com a Rede de atenção à pessoa afetada pela violência de Estado. Nos reunimos e articulamos com os seguintes coletivos e organizações:

- Fórum Grita Baixada
- Departamento de psicologia da Rural
- Favela Terapia
- Coletivo mães sem nome
- Mães de Wakanda
- Fernanda Serpeloni (FIOCRUZ)
- Médicos sem fronteiras

### **Atuação do Serviço Social da Ouvidoria na RAAVE**

Durante o ano de 2025 o Serviço Social continuou acompanhando de perto a rede e prestando assessoria em matéria de Serviço Social.

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 do Estado; 32 estudantes da UFRJ e da Universidade Federal Fluminense (UFF) e para uma Coordenação Técnica. As atividades com as mães e estudantes bolsistas e os grupos clínicos estão sendo desenvolvidas e sistematizadas desde agosto de 2024.

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.

Hoje a rede desenvolve diversas atividades que são chamadas de **“dispositivos de cuidado”**. O serviço Social atua em diversas frentes dentro da Rede nesses diversos dispositivos. Eles tem intuitos deliberativos e de acolhimento psicossocial.



Neste momento temos atuação do Serviço social nos seguintes dispositivos:

1. Grupo de Trabalho da RAAVE (GT RAAVE)
2. Comissão de Ética RAAVE
3. Encontros Gerais
4. Reuniões de Grupos Clínicos e parceiros
5. Fluxo de acolhimento participativo

### **Atividades desenvolvidas nesses dispositivos:**

#### **1. GT RAAVE**

O Grupo de Trabalho da RAAVE é um espaço formado pelas instituições e coletivos fundadores da Rede, que além da atuação do Serviço Social também tem a Ouvidora Fabiana como importante componente do grupo. Ademais, através do grupo de whatsapp do GT, esse dispositivo se constitui como uma das principais portas de entrada de demandas para a Ouvidoria.

#### **2. Comissão de Ética.**

Dispositivo voltado ao cuidado dos princípios que regem a rede e integrantes que participam. No ano corrente **dois** casos de possível infração éticas chegaram à comissão, sendo o primeiro já arquivado contando com a presença do Serviço Social em **5** atividades (reuniões e escutas) para dar trativa ao caso. No início do mês de dezembro chegou um novo caso à comissão que está seguindo o regimento da Comissão para ser solucionado. Já foram realizadas **2 reuniões** e **uma escuta** com participação do serviço social.

#### **3. Encontros Gerais com as 100 mães pesquisadoras:**



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.

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.

**06/06/2025** - Plenária aberta.

**27/06/2025** - Plenária aberta.

**11/07/2025** - Plenária aberta e atendimentos individuais previamente agendados com o Serviço Social.

**08/08/2025** - Encontro coordenado pelo grupo clínico PsiMaré sobre Intersetorialidade e atenção psicossocial.

**22/08/2025** - Encontro conduzido pelos grupos clínicos IEC (Instituto de Estudos da Complexidade) e o Ocupação Psicanalítica com oficina de pintura sobre sobre luto, melancolia e sonhos.

**19/09/2025** - Plenária de construção da Política Pública dos Pontos de Acolhimento Justiça e Cuidado.

**03/10/2025** - Preparação geral para ida à Brasília.



**07/11/2025** - Plenária de avaliação das agendas em Brasília e atendimento previamente agendado com o Serviço Social.

**28/11/2025** - Encontro conduzido pelo grupo clínico SAJUFF.

**12/12/2025** - Último encontro geral do ano.

### **3.1. atendimentos do Serviço Social nos encontros gerais RAAVE**

No que tange aos atendimentos realizados pelo Serviço Social da Ouvidoria, temos duas grandes portas de entradas. A primeira via fluxo participativo dos familiares ou mães de vítimas de violência de Estado. 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:

- A.** 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.
- B.** 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 - que caracterizamos como parte da assessoria jurídica.
- C.** 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.
- D.** Elas também podem demandar o atendimento direto pelo whatsapp do serviço social disponibilizado pela coordenação técnica. O Fluxo se mantém o mesmo.





#### 4. Reuniões de Grupos Clínicos e parceiros da Rede.

Periodicamente acontecem também, toda primeira segunda-feira do mês, de maneira presencial reuniões entre os grupos clínicos participantes da Rede, coordenação da equipe técnica, as instituições parceiras e assistente social da Ouvidoria. As reuniões, bem como os encontros gerais, servem como espaço deliberativo para decisões importantes para a rede.

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, 02/06**. Tivemos participação da Ouvidoria também nas reuniões extraordinárias dos dias **10/02 e 14/04. 23/06, 07/07, 14/07, 04/08, 01/09, 06/10, 03/11**.

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. Além disso, vale ressaltar que todas as reuniões **têm sua discussão registrada em ata**, no entanto essas discussões **não são de cunho público**.

#### 5. Fluxo de acolhimento participativo

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 ano de 2025, **96** casos passaram pela Central de Acolhimento e **63** estão em atendimento psicossocial e jurídico.

## **Reuniões e organização**

Em 2025 o Serviço Social representou a Ouvidoria em reuniões fundamentais para a organização conjunta do trabalho. Encontros sistemáticos foram feitos com organizações parceiras do órgão, com o Núcleo de Direitos Humanos para traçar fluxos e encaminhamentos e reuniões com as Comarcas da Defensoria pelo Estado do Rio de Janeiro. Nesse sentido, ganha destaque as reuniões sistemáticas do grupo de trabalho de **Direito ao luto** da Defensoria.

O Grupo de Trabalho para discutir o direito ao luto foi constituído a partir de uma demanda colocada pelas mães e familiares de vítimas de violência de Estado. As demandas dizem respeito ao tratamento dado às mães e familiares nas instituições que elas precisam após a morte de seus filhos, sobretudo, os cemitérios. As taxas cemiteriais são altíssimas e o processo de exumação é extremamente violento.

A partir dessa demanda a Ouvidoria reuniu profissionais da Defensoria que atuam na temática, a bem dizer, as defensoras públicas Gislaine Kepe, responsável por essa pasta dentro do Nudedh e a Renata Pinheiro responsável pela pauta através da Coordenação de Saúde. Também convidamos para participar da reunião Fabio Franco, professor da USP e pesquisador do tema.

Durante esse ano aconteceram algumas reuniões com esses atores para pensar em como lidar com a pauta trazida pelas mães e familiares na especificidade que existe nas administrações cemiteriais no Rio de Janeiro. No próximo ano pretendemos prosseguir com esse GT e dar início aos



encaminhamentos tirados ao fim da última reunião. Todas as reuniões estão registradas em atas.

#### **Reunião Direito ao Luto com Fábio Franco**

Terça-feira, 18 de fevereiro de 2025

#### **Reunião Direito ao Luto**

Quarta-feira, 19 de fevereiro de 2025

#### **Reunião com a Defensora Gislaíne Kepe - Direito ao Luto**

Segunda-feira, 24 de fevereiro de 2025

#### **Reunião Direito ao Luto- com adm cemiterial e COSAU**

Segunda-feira, 7 de abril de 2025

#### **Reunião Direito ao Luto com Fábio Franco e mães do GT RAAVE**

Quinta-feira, 15 de maio de 2025

### **Atividades de formação continuada**

As atividades de formação continuada são momentos importantes de aprendizagem para as profissionais do órgão, troca de saberes com profissionais externos à Defensoria Pública e construção de rede.

#### **Seminário Política do Cuidado: Quem cuida de quem cuida de todo mundo.**

25 de julho, Sede da DPERJ.

#### **Seminário Justiça, Saúde e Assistência Social: Como a intersectorialidade tece a rede para o cuidado em liberdade.**

1 de agosto de 2025, Sede da DPERJ.

#### **Audiência Pública sobre Desaparecimentos Forçados.**

25 de agosto de 2025, ALERJ.



## **VI Congresso Brasileiro de Atuação Interdisciplinar nas Defensorias Públicas**

24 e 26 de setembro, Defensoria Pública de Cuiabá, Mato Grosso.

## **I Encontro de culturas e identidades no cotidiano - Novembro Negro.**

Quinta-feira, 13 de novembro, UERJ.

### **Conclusão**

O fato de não existir uma forma “modelo” de atuação emerge como o desafio maior. Para além da execução do trabalho, as profissionais se veem no constante processo de pensar em como sistematizar tudo que é feito e como esse trabalho se insere na atuação que a Ouvidoria vem desenvolvendo desde 2016. Atualmente a sistematização do trabalho tem sido feita principalmente através dos relatórios, atas de reunião e planilha com informações sobre os atendimentos e articulações realizados.

No início de 2025 elaboramos um plano de trabalho que tem por objetivo mapear os serviços e construir rede a partir desse mapeamento. Ao longo do ano conseguimos coletar e-mails, números de contato e elaborar uma carta de apresentação do trabalho desenvolvido pela Ouvidoria e como o Serviço Social se localiza dentro do órgão. Todavia, o grande volume de trabalho têm nos dificultado em executar o plano de maneira mais célere. Temos o desafio de pensar as demandas que são prioridades para órgão e conciliar isso com a implementação do projeto.

Outro desafio colocado para o serviço social da ouvidoria é a produção de material técnico da experiência de trabalho para o fortalecimento do espaço sócio ocupacional.



## 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.<sup>23</sup>

---

<sup>23</sup> [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;<sup>24</sup>
- 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;<sup>25</sup>
- 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;<sup>26</sup>
- 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.<sup>27</sup>

## **2. Apresentação das equipes (interna e externa) com especificação das atividades da Ouvidoria que geram demandas para o NUDEDH.**

---

<sup>24</sup> [Nuped - Rio de Janeiro](#)

<sup>25</sup> [Nucora - Rio de Janeiro](#)

<sup>26</sup> [nudiversis - Rio de Janeiro](#)

<sup>27</sup> [Neapi](#)





A equipe da Ouvidoria Externa é subdividida em Teleatendimento, Equipe Interna e Equipe Externa:

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

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 compreendem 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.<sup>28</sup>

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.

## **PORTA DE ENTRADA DA OUVIDORIA:**

- I. Telefone;
- II. E-mail;
- III. Aplicativo de mensagem;
- IV. Carta;
- V. Relato presencial;
- VI. Atividade externa;
- VII. Ofício;

---

<sup>28</sup> [Relatório de denúncias sobre falta de amparo escolas a pessoas com deficiência](#)



VIII. Sistema Informatizado da Ouvidoria, disponível no site da DPE/RJ.

## **FLUXOGRAMA:**

- i. **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.
- ii. **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.
- iii. **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.
- iv. **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).
- v. **Encaminhamentos:**
- vi. 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.

vii. 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.

viii. **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.

## 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.

- ix. **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.
  - x. **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.
  - xi. **Identificação da demanda:** Se realmente se encaixa nos parâmetros de solicitação de exumação a preço social e se foi caso de morte violenta.
  - xii. **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.
- 





# OUVIDORIA *da mulher* DA MULHER

---

## **OUVIDORIA DA MULHER**

### **O QUE É A OUVIDORIA DA MULHER?**

A ouvidoria da mulher da Defensoria Pública é um espaço seguro de escuta atenta, acolhimento e orientação no atendimento de mulheres que se sintam vítimas de qualquer tipo de violência, seja ela doméstica, psicológica, patrimonial, violência obstétrica, importunação, assédio, ou que tenha sofrido qualquer tipo de violência.

A Ouvidoria da Mulher é um recurso essencial e um espaço seguro e tem no atendimento na perspectiva de gênero a centralidade da sua atuação a fim de garantir efetivamente que a justiça seja equitativa, especialmente para mulheres e grupos vulneráveis.

O Atendimento com perspectiva de gênero significa analisar situações considerando as desigualdades estruturais de gênero (machismo, patriarcado) para garantir justiça equitativa, especialmente para mulheres e grupos vulneráveis, focando em igualdade material e combatendo estereótipos, não só no Judiciário (com protocolos do CNJ - O Protocolo para Julgamento com Perspectiva de Gênero (Resolução CNJ nº 492/2023) orienta magistrados a aplicar essa lente em suas decisões), mas em todas as instituições, buscando um olhar sensível e inclusivo. É uma mudança de paradigma para além da neutralidade formal, visando efetivar direitos fundamentais.

### **O Que significa na Prática?**



1. **Análise de Desigualdades:** Entender como o gênero (e raça, classe, etc.) influencia a vida das pessoas e as relações de poder, afetando suas experiências e acesso à justiça.
2. **Combate a estereótipos:** Questionar preconceitos e visões estereotipadas sobre mulheres e homens (ex: "mulher é emocional", "homem não chora"), que influenciam decisões e tratamentos.
3. **Inclusão e Acesso:** Garantir que todos tenham acesso pleno à justiça e aos serviços, considerando barreiras específicas (violência doméstica, trabalho não remunerado, etc.).
4. **Interseccionalidade:** Reconhecer que diferentes marcadores sociais (gênero, raça, orientação sexual, deficiência) se cruzam, criando experiências únicas de opressão ou privilégio.

A função principal da Ouvidoria da Mulher da Defensoria Pública é fornecer um canal de escuta atenta, acolhimento humanizado e orientação jurídica e psicológica para mulheres que enfrentam qualquer forma de violência. Visando ter um olhar crítico e transformador para desconstruir o patriarcado e promover a igualdade substantiva, indo além da lei formal para alcançar a justiça real para todas.

Os tipos de violência abrangidos são variados e incluem, mas não se limitam a:

- Violência doméstica e familiar;
- Violência psicológica e moral (injúria, difamação, humilhação);
- Violência patrimonial (retenção de bens, valores ou documentos);
- Violência obstétrica (maus-tratos ou desrespeito durante a gestação, parto e pós-parto);
- Importunação sexual e assédio.



Esses canais funcionam como portas de entrada importantes para a rede de proteção à mulher, encaminhando as vítimas para os órgãos competentes (delegacias, centros de referência, defensoria pública) e garantindo que o primeiro contato seja feito de forma digna e respeitosa.

Logo, saber que o acesso à justiça não se resume à existência de leis ou tribunais auxilia no entendimento que a proteção e o cuidado podem e devem ser estimulados com a prevenção. Para que seja efetivo, ele deve considerar as barreiras adicionais enfrentadas pelos grupos vulnerabilizados como as mulheres negras, por exemplo, que sofrem com a dupla discriminação do racismo e do machismo.

A interseccionalidade é a base dessa abordagem, mostrando que o acesso à justiça não é um problema homogêneo. Uma mulher negra, por exemplo, enfrenta desafios diferentes de uma mulher branca ou de um homem negro e os processos formativos promovidos pela Ouvidoria Geral da Defensoria Pública se pensa a partir do diálogo com o trabalho em rede interseccionalidade.

A Ouvidoria da Mulher da Defensoria Pública do Estado do Rio de Janeiro têm na sua centralidade a abordagem das questões de acesso à justiça a partir de uma perspectiva interseccional, reconhecendo que as experiências de opressão e privilégio se sobrepõem e criam desafios únicos para diferentes grupos de pessoas.

O trabalho da Ouvidoria da Mulher da DPRJ envolve:

- Atendimento especializado: Oferece um espaço seguro e acolhedor para mulheres buscarem orientação jurídica e apoio emocional.
- Promoção de direitos: Atua na defesa dos direitos das mulheres, promovendo ações de conscientização e combate à violência de gênero.



- Articulação em rede: Colabora com outras instituições e organizações da sociedade civil para fortalecer a rede de proteção e apoio às mulheres.
- Formação: Promove processos formativos internos e externos, baseados no diálogo e na compreensão das complexidades das desigualdades sociais.

## **VOCÊ SABIA QUE EXISTEM VÁRIAS FORMAS DE VIOLÊNCIA CONTRA A MULHER?**

### **Violência física:**

Qualquer conduta que ofenda sua integridade ou saúde corporal, ou seja, as violências físicas não são somente aquelas que deixam marcas. Empurrar, beliscar, puxar os cabelos, sacudir, rasgar ou arrancar roupas também são formas de violência física.

No Brasil, a violência doméstica e familiar contra a mulher é especificamente tipificada pela Lei Maria da Penha (Lei nº 11.340/2006), que define a violência física exatamente nestes termos: "qualquer conduta que ofenda sua integridade ou saúde corporal".

Para denúncias ou busca de ajuda, você pode entrar em contato com os seguintes canais:

- Ligue 180: Central de Atendimento à Mulher em Situação de Violência, que oferece informações e encaminhamento para serviços de proteção.
- Ligue 190: Em casos de emergência ou flagrante, a Polícia Militar deve ser acionada imediatamente.



- Delegacias da Mulher (DDM): Locais especializados para o registro de ocorrências e solicitação de medidas protetivas de urgência. Você pode encontrar a unidade mais próxima à sua cidade.

## **Violência sexual:**

Qualquer contato sexual não consentido ou ato contra a dignidade sexual por meio de intimidação, ameaça, uso de força ou aproveitamento de situações de vulnerabilidade, seja tentado ou consumado, exemplos, estupro, inclusive o coletivo ocorrido no âmbito de uma relação íntima de afeto, a sede sexual no trabalho ou no transporte público e etc.

O ponto central de todas essas situações é a ausência de consentimento. A legislação brasileira reconhece plenamente essas formas de violência, inclusive o estupro marital e a importunação sexual em locais públicos. Para as vítimas, é crucial saber onde buscar ajuda e denunciar.

No Brasil, os principais canais de apoio e denúncia são:

- Central de Atendimento à Mulher em Situação de Violência (Ligue 180): Este serviço, oferecido pelo Governo Federal, é gratuito, confidencial e funciona 24 horas por dia, todos os dias da semana. É o principal canal para registrar denúncias e obter informações sobre a rede de atendimento e proteção.
- Polícia Militar (190): Em casos de emergência ou flagrante, o telefone 190 deve ser acionado imediatamente.
- Delegacias Especializadas no Atendimento à Mulher (DEAMs): As vítimas devem procurar a DEAM mais próxima para registrar um Boletim de Ocorrência. Se não houver uma DEAM na localidade, a denúncia pode ser feita em qualquer delegacia comum.
- Ouvidoria Nacional dos Direitos Humanos (Disque 100): Outro canal do Governo Federal que recebe denúncias de violações de direitos humanos, incluindo violência sexual.





Não podemos esquecer que quando a mulher casada não aceita ter relação sexual com seu companheiro ou não tem ciência dos fatos ocorridos por estar desacordada, sem consciência e sem domínio das suas forças também é violência sexual.

É importante que as vítimas saibam que não estão sozinhas e que existem leis e canais específicos para garantir a proteção e a punição dos agressores.

### **Violência psicológica:**

Violência psicológica é qualquer conduta que cause danos emocionais e a diminuição de sua autoestima. A violência psicológica é uma forma grave de abuso que mina a saúde mental e a autoestima da vítima, sendo combatida e criminalizada por lei no Brasil. Exemplos: xingar, humilhar, ameaçar, intimidar, criticar continuamente, etc.

Se você ou alguém que você conhece está sofrendo este tipo de abuso, é fundamental procurar apoio.

#### **❖ Onde procurar ajuda:**

- Ligue 180 (Central de Atendimento à Mulher): Oferece apoio e orientação sobre denúncias e serviços disponíveis.
- Disque 100 (Disque Direitos Humanos): Recebe denúncias de violações de direitos humanos, incluindo violência psicológica.
- Procure a Polícia Civil: Você pode fazer um Boletim de Ocorrência (BO) em uma delegacia comum ou em uma Delegacia Especializada de Atendimento à Mulher (DEAM), se for o caso.



- Busque apoio psicológico: A ajuda profissional é crucial para a recuperação emocional. O Centro de Atenção Psicossocial (CAPS) do SUS oferece atendimento gratuito

A violência psicológica é crime e não deve ser tolerada. Denuncie e busque ajuda.

### **Perseguição, stalking:**

Segundo a lei 14.132 de 2021, que institui o crime de perseguição, artigo Artigo 147-A no Código Penal Brasileiro, tipificando o crime de perseguição (stalking) como a ação de "perseguir alguém, reiteradamente e por qualquer meio, ameaçando-lhe a integridade física ou psicológica, restringindo-lhe a capacidade de locomoção ou, de qualquer forma, invadindo ou perturbando sua esfera de liberdade ou privacidade".

A lei exige a reiteração (repetição da conduta), não sendo um ato isolado, e pode ocorrer tanto presencialmente quanto por meios virtuais (cyberstalking), como redes sociais e mensagens, visando constranger a vítima.

### **Pontos-chave:**

- Tipo Penal: Art. 147-A do Código Penal.
- Conduta: Perseguição reiterada por qualquer meio (virtual ou físico).
- Efeitos: Ameaça à integridade física/psicológica, restrição da locomoção, invasão da liberdade/privacidade.
- Reiteração: Essencial para a configuração do crime; um ato isolado não é suficiente.



- Exemplos: Mensagens insistentes, ligações, monitoramento em redes sociais, seguir a vítima em locais públicos.
- Pena: Reclusão de até 2 anos (com majorantes para casos de gênero, idade, etc.).

Em resumo, a lei combate a perseguição obsessiva e sistemática, utilizando a tecnologia como um de seus principais vetores, e exige a repetição dos atos para caracterizar o delito, diferentemente da antiga contravenção de perturbação da tranquilidade.

### **Violência patrimonial:**

A violência patrimonial é a retenção, subtração, destruição parcial ou total de objetos pessoais, instrumentos de trabalho, documentos, bens, valores ou recursos econômicos de alguém, visando privar a vítima de sua autonomia e recursos, sendo uma das formas de violência previstas na Lei Maria da Penha e, embora não seja crime específico no Código Penal, permite medidas protetivas para restituição de bens e controle financeiro, conforme o artigo 7º da Lei nº 11.340/2006 (Lei Maria da Penha), artigos 18 e 24.

### **Exemplos Comuns:**

- Impedir a mulher de trabalhar ou controlar seu salário.
- Destruir celular, notebook ou outros bens de valor afetivo ou profissional.
- Esconder documentos (passaporte, certidão) para impedir a vítima de sair de casa ou ter acesso a direitos.
- Recusar-se a pagar despesas básicas ou controlar o dinheiro do casal.



- Sabotar o patrimônio comum em caso de divórcio, como alienar bens ou fraudar empresas.

### **Como Agir (Lei Maria da Penha):**

1. Busque ajuda: Procure uma Delegacia da Mulher, Defensoria Pública ou um Centro de Referência.
2. Registre o BO: Faça um Boletim de Ocorrência descrevendo os atos de violência patrimonial.
3. Peça Medidas Protetivas: O juiz pode determinar a restituição de bens, suspensão de procurações, proibição de negócios comuns e outras medidas.
4. Reúna provas: Guarde extratos, mensagens, fotos dos bens danificados ou outros documentos.

### **Importante:**

A violência patrimonial pode ser sutil e gradual, sendo percebida mais claramente no fim do relacionamento, mas ocorre durante a união, retirando a autonomia da vítima.

Mesmo sem ser um crime específico no Código Penal, a Lei Maria da Penha protege a vítima, permitindo medidas protetivas para resguardar seu patrimônio e sua segurança, como previsto no artigo 10, inciso II, da Lei nº 11.340/2006.

### **Violência On-line contra a mulher:**



A violência on-line contra a mulher é um problema social complexo, cujas causas estão profundamente enraizadas no machismo estrutural e nas desigualdades de gênero, enquanto os efeitos abrangem danos psicológicos, sociais e, em casos extremos, físicos em razão do sexo feminino que seja cometido, assistido ou agravado pelo uso das tecnologias da computação e informação tais como: telefones celulares, plataformas de mídias sociais, e-mails, etc.

### **Causas da Violência Online contra a Mulher**

As causas principais não são apenas tecnológicas, mas sim reflexos de dinâmicas de poder desiguais presentes na sociedade offline:

- **Machismo Estrutural:** A causa subjacente é o machismo, que perpetua a ideia de controle sobre o corpo e a vida das mulheres, desvalorizando-as e tentando silenciá-las.
- **Sentimentos de Vingança e Ciúme:** Em muitos casos, os agressores são ex-parceiros motivados por vingança e ciúme, utilizando a tecnologia para manter o controle e o abuso, como na divulgação não consensual de imagens íntimas (pornografia de vingança).
- **Cultura de Impunidade e anonimato:** O ambiente online, muitas vezes, permite o anonimato e dificulta a responsabilização dos agressores, o que incentiva a prática de ataques.
- **Desigualdade de Poder:** A violência digital é uma forma de reforçar as relações desiguais de poder, visando restringir a liberdade e a participação das mulheres em espaços públicos, como na política ou no jornalismo.

### **Efeitos da Violência Online contra a Mulher**



Os impactos para as vítimas são significativos e podem ser devastadores:

- Danos Psicológicos e Emocionais: As vítimas frequentemente sofrem com baixa autoestima, ansiedade, estresse (incluindo Transtorno de Estresse Pós-Traumático - TEPT) e depressão.
- Consequências Sociais e Profissionais: A violência online pode arruinar relacionamentos pessoais e prejudicar carreiras profissionais. Muitas mulheres sentem-se forçadas a se isolar socialmente ou a abandonar espaços online para escapar dos ataques.
- Riscos à Integridade Física: O abuso online pode escalar para a violência física, perseguição (stalking) e ameaças na vida real, colocando a segurança física da vítima em risco.
- Silenciamento e Subversão da Liberdade: A violência online subverte a premissa de liberdade na internet, criando um espaço hostil que silencia as mulheres e restringe sua capacidade de expressão e participação social.

O enfrentamento desse tipo de violência exige políticas públicas eficazes, regulação das plataformas digitais e a conscientização sobre os direitos e a dignidade humana no ambiente virtual. Para denúncias, as vítimas podem procurar canais especializados como a SaferNet Brasil ou a Polícia Civil.

## **Violência na política:**

A **violência política contra mulheres** é um fenômeno estrutural no Brasil, que aumentou entre 2020 e 2024 e busca impedir ou restringir o acesso e exercício de funções públicas por parte das mulheres. Dados



recentes indicam que 58% das prefeitas e vice-prefeitas já sofreram algum tipo de assédio ou violência política.

A violência política de gênero é definida como qualquer ação, omissão ou prática que cause dano, sofrimento ou intimidação à mulher em espaços de poder, com o objetivo de afastá-la da política. Ela pode ocorrer de diversas formas, incluindo:

- **Física:** Agressões corporais.
- **Psicológica:** Manipulação emocional, humilhação e descrédito público.
- **Moral:** Difamação, calúnia e divulgação de informações falsas (desinformação de gênero).
- **Sexual:** Qualquer conduta que constranja a mulher a práticas sexuais indesejadas ou a impeça de usar métodos contraceptivos.
- **Patrimonial:** Dificuldades financeiras para campanhas ou desvio de recursos.
- **Simbólica:** Comentários sobre a roupa, peso ou estado civil da mulher, em vez de suas propostas políticas.

## Legislação e Combate

O Brasil avançou na criação de mecanismos legais para combater esse tipo de violência. A principal legislação é a Lei nº 14.192/2021, que estabelece normas para prevenir, reprimir e combater a violência política contra a mulher.

As autoridades competentes, como o Ministério Público e o Tribunal Superior Eleitoral (TSE), têm a responsabilidade de priorizar o imediato





exercício do direito violado e garantir a aplicação da lei, embora a aplicação e as condenações ainda sejam consideradas incipientes por especialistas.

O Ministério das Mulheres e o Observatório Nacional da Mulher na Política da Câmara dos Deputados são algumas das instituições que monitoram a situação e trabalham na formulação de políticas públicas de proteção e prevenção.

Um exemplo latente da violência política é o assassinato da vereadora Marielle Franco em dia 14 de março de 2028. Marielle foi morta pelas suas posições políticas e por fazer uso do palanque da câmara de vereadores como um espaço de defesa das mulheres, pessoas negras e faveladas.

### **Violência Contra Mulheres no Cárcere:**

A violência contra mulheres no cárcere no Brasil é multifacetada, incluindo violência obstétrica (negligência, maus-tratos), condições desumanas (falta de higiene, superlotação, insetos), violência institucional (revistas vexatórias, desrespeito à identidade de gênero, abandono estatal) e violência psicológica (solidão, estigma, abandono familiar), agravadas pela visão de que o sistema é feito para homens, ignorando as vulnerabilidades femininas e as necessidades de mães e crianças, o que exige políticas públicas específicas e implementação efetiva da Lei Maria da Penha.

Mulheres que menstruam no cárcere enfrentam a pobreza menstrual e desrespeito à dignidade, sofrendo com a falta de absorventes, calcinhas, água e higiene, o que causa infecções e estresse, sendo forçadas a usar miolo de pão ou tecido, o que pode levar a punições; o tema é agravado pela falta de consideração pelas necessidades femininas no



sistema, mas iniciativas como a produção de absorventes dentro das prisões e o foco do Judiciário buscam melhorar a situação, conforme relatos e estudos.

### **Desafios Enfrentados:**

- Escassez de itens Básicos: Falta crônica de absorventes de qualidade, sabonete, e até mesmo água para banho e higiene.
- Alternativas Improvisadas e Punição: Detentas recorrem a miolo de pão, papel higiênico, ou pedaços do uniforme para conter o fluxo, sendo por vezes punidas por isso.
- Impacto na Saúde Física e Mental: Infecções, irritações na pele, estresse psicológico e sentimentos de abandono e desrespeito.
- Falta de Consideração de Gênero: Prisões femininas muitas vezes são adaptações de unidades masculinas, ignorando necessidades como menstruação, gravidez e amamentação.
- Abandono Familiar: Mulheres recebem menos visitas e apoio familiar para enviar itens de higiene, agravando a vulnerabilidade.

### **Tipos de Violência:**

- Obstétrica: Maus-tratos, desrespeito e falta de recursos durante gravidez, parto e pós-parto, com profissionais de saúde praticando atos não baseados em evidências.
- Institucional: Revistas íntimas humilhantes, restrições à roupa íntima, superlotação, falta de ventilação, iluminação, higiene básica e acesso a absorventes.



- Psicológica e Social: Solidão extrema, estigma social, abandono familiar (devido ao preconceito), e a transformação da maternidade em mais uma pena, afetando os filhos.
- Física e Sexual: Agressões por agentes ou outras detentas, além de violências sexuais.

### **Desafios Específicos:**

- Maternidade: Filhos encarcerados com mães, risco de separação e adoção, e a falta de apoio quando a mãe é o esteio familiar.
- Invisibilidade de Gênero: O sistema é feito por e para homens, desconsiderando as necessidades de mulheres, que sofrem duplamente (condições desumanas + vulnerabilidades específicas).
- Falta de Implementação: Leis como a Lei Maria da Penha e decisões do STF sobre prisão domiciliar para mães não são efetivamente cumpridas.

### **Soluções e Perspectivas:**

- Grupos Reflexivos: Reduzem a reincidência de violência ao ressignificar masculinidades e responsabilizar os homens.
- Políticas Públicas Específicas: Necessidade de humanização, recursos, e cumprimento da legislação para mulheres presas e suas famílias.
- Reconhecimento da Vulnerabilidade: O Estado precisa agir para garantir direitos e atender às necessidades específicas das mulheres no cárcere.



- Produção Interna: Programas estaduais, como "Liberdade em Ciclos", treinam detentas para produzir absorventes e fraldas, gerando ocupação e suprimindo a demanda.
- Atuação do Judiciário: O Poder Judiciário, através de observatórios, têm priorizado a dignidade menstrual e a implementação de políticas públicas.
- Educação e Sensibilização: Ações de "dias da beleza" e projetos universitários buscam abordar a saúde íntima e a dignidade das mulheres presas.

### **Tráfico de Mulheres:**

O **tráfico de mulheres** é a transferência de indivíduos de um lugar para o outro para fins de exploração, retirando da vítima sua liberdade e autonomia. O tráfico de mulheres acarreta consequências devastadoras e profundas, que afetam a saúde física, psicológica e social das vítimas a curto e longo prazo. Os traumas são reais, profundos e muitas vezes duram para sempre.

### **As principais consequências incluem para as Vítimas:**

- Danos à Saúde Física: Lesões corporais resultantes de violência e abusos, doenças sexualmente transmissíveis, gravidez indesejada e problemas de saúde crônicos devido a condições de vida insalubres e falta de acesso a cuidados médicos.
- Danos Psicológicos e Emocionais: Transtorno de estresse pós-traumático (TEPT), depressão, ansiedade severa, ataques de pânico, baixa autoestima, isolamento social e, em casos extremos, tendências suicidas.



- **Exploração e Perda de Direitos:** As vítimas são submetidas a exploração sexual ou trabalho forçado, perdendo sua liberdade e dignidade, o que configura uma grave violação dos direitos humanos.
- **Estigma Social:** Muitas vezes, as vítimas enfrentam estigma e discriminação ao retornarem às suas comunidades de origem, o que dificulta a reintegração social e o acesso a suporte.
- **Dependência e Controle:** As vítimas podem ser obrigadas a praticar crimes ou desenvolver dependência química como mecanismos de enfrentamento à situação de cativo e abuso.

### **Para a Sociedade:**

- **Fortalecimento do Crime Organizado:** O tráfico de pessoas é uma atividade altamente lucrativa, movimentando bilhões de dólares anualmente, o que fortalece redes de crime organizado transnacional.
- **Violência de Gênero e Desigualdade:** O tráfico de mulheres perpetua a violência de gênero e contribui para a desigualdade, uma vez que as mulheres e meninas são as principais vítimas dessa prática criminosa.
- **Impacto na Segurança Pública:** A existência de rotas de tráfico (nacionais e internacionais) representa um desafio para a segurança pública e a aplicação da lei, exigindo cooperação entre diferentes esferas governamentais e países.
- **Custos Sociais e de Saúde:** A sociedade arca com os custos associados ao tratamento médico e psicológico das vítimas, bem como com programas de assistência e reintegração social.



No Brasil, a legislação (Lei nº 13.344/2016) tipifica o tráfico de pessoas de forma mais ampla, punindo os responsáveis e garantindo a proteção e assistência às vítimas como sujeitos de direitos.

Para denúncias e busca de apoio, às vítimas e a sociedade podem utilizar canais como o Ligue 180 (Central de Atendimento à Mulher) e o Disque 100 (Disque Direitos Humanos), ou buscar organizações de apoio às vítimas.

## **Violência Obstétrica:**

A **violência obstétrica** é definida como qualquer ação ou omissão por parte de profissionais de saúde que cause dano físico, psicológico ou moral à mulher durante a gestação, parto, nascimento ou puerpério. No Brasil, **não existe uma lei federal específica que criminalize o termo**, mas a conduta pode ser punida com base em leis existentes e há projetos de lei em tramitação.

### **O que é Violência Obstétrica**

A Organização Mundial da Saúde (OMS) reconhece a violência obstétrica como uma violação dos direitos humanos e de saúde pública. Ela envolve uma série de desrespeitos e abusos que resultam na perda de autonomia da gestante.

### **Tipos e exemplos comuns incluem:**

- **Abusos verbais:** Gritos, humilhação, comentários sarcásticos ou repreensões (ex: "se não queria sofrer, porque engravidou?") - Desconsiderar a dor, gritar, humilhar.



- **Procedimentos médicos não consentidos ou desnecessários:** Realização de intervenções (como episiotomia, manobra de Kristeller, ou cesariana, subir na barriga, amarrar, realizar procedimentos sem consentimento ou informação) sem o consentimento informado da mulher ou sem indicação clínica clara.
- **Restrição de autonomia e direitos:** Impedir a presença de um acompanhante escolhido (que é um direito garantido pela Lei do Acompanhante federal nº 11.108/2005), recusar a administração de analgesia ou impedir a livre movimentação durante o trabalho de parto, atrasar atendimento e não fornecer informações.
- **Violência física ou negligência:** Negligência no atendimento, recusa de admissão, ou a realização de procedimentos dolorosos sem anestesia adequada.

### **A Lei no Brasil**

Atualmente, o Brasil não possui uma lei federal que tipifique especificamente a "violência obstétrica" como crime. No entanto, isso não impede a punição das condutas, que podem ser enquadradas em outras legislações, como:

- **Responsabilidade Civil:** A vítima pode buscar indenização por danos morais e físicos com base no Código Civil, provando negligência, imprudência ou imperícia do profissional.
- **Responsabilidade Ética:** Os profissionais de saúde estão sujeitos aos seus respectivos códigos de ética (como o Código de Ética Médica), que preveem punições disciplinares.





- **Leis Estaduais e Municipais:** Diversos estados e municípios possuem leis próprias que buscam combater a violência obstétrica e garantir o direito à assistência humanizada, como a Lei Melissa Afonso Pacheco em Santa Catarina.

### **Projetos de Lei em Tramitação**

Existem projetos de lei em andamento no Congresso Nacional, como o PL 2082/2022, que buscam alterar o Código Penal para criminalizar a violência obstétrica e estabelecer procedimentos de prevenção no SUS.

Um ponto importante de sinalizar é a relação da violência obstétrica com o racismo. Estudos e dados no Brasil mostram claramente que a violência obstétrica afeta desproporcionalmente mulheres negras e pobres, que são as maiores vítimas, sofrendo mais desrespeito, falta de humanidade e violações de direitos devido ao racismo institucional e machismo estrutural no sistema de saúde, resultando em piores indicadores de saúde e maior risco de mortalidade materna.

Evidências:

- **Pesquisas Confirmam:** A pesquisa "Nascer no Brasil" e outras apontam mulheres negras como as mais afetadas pela violência obstétrica, com maiores chances de receberem atendimento de pior qualidade comparado a mulheres brancas.
- **Interseccionalidade:** A violência se manifesta pela interseção de raça, gênero e classe social, tornando mulheres negras mais vulneráveis a abusos verbais, físicos e negligência no parto e pós-parto.
- **Racismo Institucional:** O racismo estrutural no sistema de saúde brasileiro leva à invisibilização e desumanização, dificultando o acesso a cuidados dignos e integral.



- Exemplos de Violência: Mulheres negras relatam mais humilhações, tratamentos desumanos, procedimentos sem consentimento, e falta de informação, refletindo um padrão discriminatório.
- Mortalidade Materna: Mulheres negras têm taxas de mortalidade materna significativamente mais altas, muitas vezes evitáveis, o que está diretamente ligado à qualidade do atendimento recebido.

### Onde Denunciar

Em caso de violência obstétrica, é possível denunciar em diferentes instâncias:

- **Ouvidoria da Instituição:** Primeiro passo para um registro formal.
- **Secretaria de Saúde:** Municipal ou Estadual.
- **Conselhos de Classe:** CRM (Conselho Regional de Medicina), COREN (Conselho Regional de Enfermagem), etc.
- **Delegacia:** A conduta pode configurar crimes como lesão corporal, injúria ou constrangimento ilegal.
- **Ministério Público:** Para casos de maior gravidade ou que envolvam o serviço público.

### Violência Estatal:

A violência estatal nas favelas impacta desproporcionalmente as mulheres e os profissionais da educação, resultando em danos psicológicos, interrupção de serviços essenciais (como a educação) e na intensificação das desigualdades sociais. As mulheres são frequentemente



as "vítimas ocultas" dessa dinâmica, sofrendo com abusos por parte de agentes do Estado e grupos armados locais, além de carências no acesso a programas de combate à violência doméstica.

#### Impacto na Vida das Mulheres de Favela

- **Vulnerabilidade e Insegurança:** Mulheres que residem em favelas enfrentam uma segurança precária, tornando-as mais vulneráveis à violência sexual e de gênero nas ruas, em parte devido à falta de policiamento efetivo ou, paradoxalmente, à violência perpetrada durante operações policiais.
- **Danos à Saúde Mental e Física:** A exposição constante à violência armada e à repressão do Estado resulta em sérios prejuízos à saúde física e mental, incluindo quadros de depressão, hipertensão, diabetes tipo 02, ansiedade e isolamento.
- **Sobrecarga e Ativismo:** Muitas mulheres assumem o papel de "guerreiras", lutando para manter suas famílias vivas e unidas em um contexto de violência sistêmica. Elas se organizam em coletivos e movimentos sociais, exercendo um ativismo político que busca mudar a realidade de seu território e essa dinâmica muitas vezes ocasiona adoecimentos físicos e mentais.
- **Dificuldade de Acesso a Serviços:** A violência dificulta o acesso a serviços básicos e a programas de apoio à mulher. A falta de creches e escolas, por exemplo, impacta diretamente as mulheres, que muitas vezes não conseguem trabalhar ou buscar ajuda por não terem onde deixar os filhos.

A violência estatal, ao invés de garantir segurança, perpetua um ciclo de vulnerabilidade e limita o direito à educação e à vida digna para essas



populações. Organizações como a Redes da Maré e o Observatório de Favelas realizam pesquisas e atuações in loco para documentar e combater esses impactos.

## **Feminicídio:**

Feminicídio é o assassinato de mulheres por razões de gênero/pela condição de serem mulheres, motivado por ódio, desprezo ou discriminação, sendo a forma mais extrema da violência contra a mulher, que ocorre em um contexto de desigualdade de poder e misoginia, e as consequências são devastadoras para as famílias, crianças (que ficam órfãs e podem repetir o ciclo de violência) e a sociedade, resultando em dor, traumas psicológicos, e a perpetuação da violência, exigindo uma resposta multifacetada para sua prevenção. Por razões da condição de sexo feminino.

## **O que é Feminicídio?**

- Definição: Homicídio de uma mulher cometido por razões da condição de sexo feminino, envolvendo violência doméstica/familiar, menosprezo ou discriminação à mulher, como previsto na Lei nº 13.104/2015 no Brasil.
- Motivação: Raízes em misoginia (ódio à mulher) e patriarcado, onde o agressor se vê como "dono" da mulher, resultando em possessividade e controle.



- Contexto: É o fim de um *continuum* de violências (física, psicológica, moral, patrimonial) que antecede a morte, sendo um crime evitável.
- Legislação: Classificado como crime hediondo no Brasil, com penas mais severas (reclusão de 12 a 30 anos, podendo ser aumentada) e prioridade de tramitação.

### **Consequências do Femicídio**

- Para a Vítima: Perda da vida, a forma mais brutal de violência de gênero.
- Para a Família e Próximos: Trauma emocional profundo, depressão, ansiedade, estresse pós-traumático, luto contínuo e dificuldades em retomar a vida.
- Para as Crianças (Órfãos do Femicídio): Risco elevado de negligência, abandono, evasão escolar e vulnerabilidade a repetir ou sofrer ciclos de violência, herdando o trauma.
- Para a Sociedade: Perpetuação da desigualdade de gênero, banalização da violência, é um indicativo da falha em proteger mulheres e meninas, perpetuando um ciclo de violência e opressão.

### **Sinais de Alerta (Para Prevenção)**



Ciúmes excessivo, controle, humilhações, ameaças, destruição de objetos, alterações de voz e culpabilização da mulher são sinais de alerta de que uma mulher pode estar em risco de feminicídio.

### **São muitos os tipos de feminicídio:**

- Feminicídio íntimo: Ocorre dentro do círculo de relações pessoais e de confiança da vítima, frequentemente disfarçado de crime passionai, mas enraizado na misoginia e no sentimento de posse.
- Feminicídio por conexão: Demonstra a natureza indiscriminada da violência, onde mulheres inocentes se tornam vítimas colaterais da intenção de um agressor de ferir outra mulher.
- Feminicídio sexual sistêmico: Evidencia a brutalidade extrema e a objetificação do corpo feminino, com a tortura e a violência sexual como componentes centrais do crime.

Outro ponto importante é que a legislação e a jurisprudência brasileira, em especial decisões do Supremo Tribunal Federal (STF) e do Superior Tribunal de Justiça (STJ), têm evoluído para reconhecer a identidade de gênero como o fator determinante para a aplicação da Lei do Feminicídio e da Lei Maria da Penha. Sendo o feminicídio o assassinato de uma mulher "por razões da condição de sexo feminino", o que envolve violência doméstica e familiar, menosprezo ou discriminação à condição de mulher. O entendimento predominante é que o termo "mulher" na lei se refere à identidade de gênero, e não exclusivamente ao sexo biológico.

- Decisões dos Tribunais Superiores:



- O STF decidiu que a Lei Maria da Penha (Lei nº 11.340/2006) é aplicável a casos que envolvem mulheres transexuais, ampliando a proteção para além de casais heterossexuais.
- O STJ já estendeu a proteção da Lei Maria da Penha para mulheres trans e determinou que a aplicação da qualificadora do feminicídio a vítimas transexuais deve ser analisada pelo Tribunal do Júri.
- Reconhecimento da Transfobia: Em casos concretos, o Ministério Público tem argumentado que o crime configura feminicídio por envolver menosprezo e discriminação à condição de mulher, notadamente pelo contexto de transfobia.

### **Na Prática**

Várias delegacias e sistemas de registro de ocorrências no Brasil já adaptaram seus procedimentos. O estado de São Paulo, por exemplo, registrou a primeira vítima transexual como feminicídio em 2019, refletindo essa mudança de entendimento e a necessidade de visibilidade para o crime. Portanto, desde que a morte de uma mulher trans ocorra em contexto de violência de gênero ou doméstica, ela pode ser tipificada como feminicídio.

Reconhecer e nomear estas diferentes formas de violência é fundamental para desenvolver políticas públicas eficazes, sistemas de justiça sensíveis ao gênero e, acima de tudo, para sensibilizar a sociedade sobre a urgência de combater a violência contra as mulheres em todas as suas manifestações.





## VOCÊ SABE A DIFERENÇA ENTRE ASSÉDIO MORAL, ASSÉDIO SEXUAL E IMPORTUNAÇÃO SEXUAL?

### **Assédio Moral:**

O assédio moral é uma conduta abusiva, repetitiva e sistemática (gestos, palavras, comportamentos) que atenta contra a dignidade e integridade de um trabalhador, degradando o ambiente de trabalho e ameaçando seu emprego, podendo ser vertical (chefe/subordinado) ou horizontal (entre colegas), e é caracterizado pela habitualidade e intencionalidade de humilhar, causando dano psíquico ou físico.

#### Características Essenciais:

- Repetição/Sistematização: Não é um ato isolado, mas uma série de ataques.
- Conduta Abusiva: Humilhação, ridicularização, constrangimento, isolamento, difamação, exigências excessivas.
- Intencionalidade (geralmente): Busca minar a autoestima e inferiorizar a vítima.
- Direcionalidade: Dirigida a uma pessoa ou grupo específico.
- Temporalidade: Ocorre ao longo do tempo, desgastando a vítima.

#### Quem pode praticar?

- Chefes (assédio vertical descendente).



- Colegas do mesmo nível (assédio horizontal).
- Subordinados (assédio vertical ascendente).

Exemplos Comuns:

- Isolamento: Excluir o trabalhador de reuniões ou conversas.
- Sobrecarga ou Subcarga: Atribuir tarefas impossíveis ou inúteis.
- Humilhação Pública: Criticar de forma vexatória, fazer piadas maldosas.
- Desqualificação: Desmerecer o trabalho ou as capacidades do colega.

Impactos:

- Dano físico e/ou psicológico (estresse, ansiedade, depressão).
- Degradação do clima organizacional e perda de produtividade.

Importância:

Embora não haja uma lei específica para assédio moral no Brasil, a prática é combatida com base em legislações sobre danos morais e discriminação, sendo passível de ações judiciais trabalhistas e disciplinares.

### **Assédio Sexual:**



Assédio Sexual é uma forma explícita de assédio que pode ser manifestada por condutas, palavras, gestos ou outras formas que causam desconforto ou constrangimento de natureza sexual. O assédio sexual é crime de acordo com o artigo 216 do Código Penal.

O assédio sexual pode ser classificado como assédio por chantagem ou assédio por intimidação, podendo ser praticado por superiores e hierárquicos, colegas de trabalho de forma individual ou coletiva. Importante destacar que não é necessário contato físico para caracterizar o assédio sexual, muitas condutas — como palavras, gestos, convites indesejados, olhares lascivos, e até mesmo assédio virtual — podem configurar o crime, independentemente de haver toque físico.

Ressalta-se também que pode ser praticado em outros locais, não se restringindo aos estabelecimentos de trabalho. Isso porque outras condutas, mesmo sem contato físico entre as pessoas, são consideradas assédio sexual.

O crime de assédio sexual (Artigo 216-A do Código Penal Brasileiro) é definido como "Constranger alguém com o intuito de obter vantagem ou favor sexual, prevalecendo-se o agente da sua condição de superior hierárquico ou ascendência inerentes ao exercício de emprego, cargo ou função". A lei foca no constrangimento e na finalidade sexual, não na existência de contato físico.

- É uma forma explícita de assédio que causa desconforto ou constrangimento.
- É crime de acordo com o Código Penal.
- Pode ser classificado como assédio por chantagem ou intimidação.



- Pode ser praticado por superiores, colegas, individual ou coletivamente, e em diversos locais, não apenas no trabalho.

### **Importunação sexual:**

Assim como o Assédio Sexual, a importunação sexual também é crime. Está prevista no artigo 215 do Código Penal. Foi criado por força dos movimentos pelo direito das mulheres, tendo em vista os recorrentes casos de importunação sexual sofridos por mulheres em transportes públicos praticado por desconhecidos. As condutas de passar a mão, roubar um beijo, roçar partes íntimas em outra pessoa ou já colocar na vítima caracteriza formas de importunação sexual.

O crime envolve a prática de ato libidinoso contra alguém sem a sua autorização, com o objetivo de satisfazer o próprio desejo sexual ou o de terceiros. As ações mencionadas, como "passar a mão, roubar um beijo, roçar partes íntimas em outra pessoa", são exemplos claros dessa conduta. A lei foi uma resposta necessária para criminalizar de forma específica atos que, anteriormente, podiam ser enquadrados em categorias menos precisas ou como contravenção penal.

Caso você ou alguém que conheça tenha sido vítima desse crime, é fundamental procurar as autoridades imediatamente, registrando um Boletim de Ocorrência na Delegacia da Mulher (DDM) mais próxima, se disponível em sua localidade, ou em qualquer delegacia de polícia.

- O Rio de Janeiro possui vagões exclusivos para mulheres no metrô, nos trens da SuperVia e no VLT durante os horários de pico, por força de lei estadual e municipal. O objetivo é coibir o assédio sexual nos transportes públicos.



Informação e conscientização são essenciais para combater esse tipo de crime e garantir a segurança e o direito à integridade de todas as pessoas.

## **FIQUE LIGADA COM AS LEIS IMPORTANTES**

### **Lei Maria da Penha**

A Lei Maria da Penha (Lei nº 11.340/2006) é um marco legislativo brasileiro fundamental que visa coibir e prevenir a violência doméstica e familiar contra a mulher. Ela estabelece medidas de assistência e proteção às vítimas, bem como a responsabilização dos agressores.

#### Principais Aspectos:

- **Definição de Violência:** O Artigo 5º da lei define a violência doméstica e familiar como qualquer ação ou omissão baseada no gênero que cause morte, lesão, sofrimento físico, sexual, psicológico ou dano moral ou patrimonial. Isso pode ocorrer no ambiente doméstico, familiar ou em qualquer relação íntima de afeto.
- **Nome da Lei:** A legislação foi nomeada em homenagem a Maria da Penha Maia Fernandes, uma farmacêutica e ativista que lutou por justiça após ser vítima de agressões brutais por parte de seu ex-marido, que a deixaram paraplégica.

#### Alteração Recente (Lei nº 14.550/2023):



A Lei nº 14.550, de 19 de abril de 2023, introduziu mudanças significativas na Lei Maria da Penha, principalmente em relação às medidas protetivas de urgência.

- **Concessão Imediata:** A alteração estabelece que a mulher tem direito à concessão de medida protetiva imediatamente após a denúncia ou a apresentação de alegações por escrito à justiça.
- **Vigência Indeterminada:** As medidas protetivas não possuem mais um prazo definido. Elas devem vigorar enquanto persistir o risco à integridade física, psicológica ou patrimonial da vítima.

### **Lei do feminicídio:**

A "Lei do Feminicídio" no Brasil é um marco legal crucial que alterou o Código Penal para tipificar o assassinato de mulheres em razão do seu gênero como um crime hediondo e qualificado. A lei 13.114 de 2015, que considera como crime específico, qualificado e hediondo o homicídio praticado contra a mulher por razões da condição do sexo feminino.

O feminicídio é considerado um crime de ódio, pois decorre da cultura que naturaliza a violência e impede o livre desenvolvimento saudável independente de meninas e mulheres. Para que seja feminicídio, a conduta tem que ser praticada no âmbito doméstico ou familiar, ou a vítima mulher tem que ter sido acolhida por conta dessas condições que de alguma forma causa menosprezo ou raiva nos sujeitos que cometem tal ato.

A Lei nº 13.104, de 2015, introduziu uma qualificadora específica ao Artigo 121 (homicídio) do Código Penal, o Artigo 121, § 2º, inciso VI.

Pontos-chave da lei:



- Crime Qualificado e Hediondo: O feminicídio é um tipo específico de homicídio (Art. 121, § 2º, VI do CP), sendo considerado um crime hediondo, o que implica em penas mais severas e progressão de regime mais rígida [1].
- Motivação de Gênero: Para que o crime seja classificado como feminicídio, é necessário que o assassinato seja cometido "por razões da condição de sexo feminino". A lei define que isso ocorre em duas circunstâncias principais (Art. 121, § 2º-A):
  - a. Violência Doméstica e Familiar: Quando o crime é praticado no contexto de relações domésticas, familiares ou de afeto.
  - b. Menosprezo ou Discriminação: Quando o crime envolve menosprezo ou discriminação à condição de mulher, refletindo uma cultura de ódio e subordinação de gênero.
- Proteção Integral: A lei busca combater a violência estrutural de gênero que impede o desenvolvimento saudável e independente de meninas e mulheres, reconhecendo o crime como uma manifestação extrema dessa discriminação.

A legislação serve como uma ferramenta essencial para dar visibilidade a esses crimes e garantir que a motivação de gênero seja levada em conta na investigação e julgamento, buscando coibir a impunidade.

## **Lei da Dignidade Menstrual**





A Lei da Dignidade Menstrual refere-se à Lei nº 14.214/2021, que instituiu o Programa de Proteção e Promoção da Saúde Menstrual no Brasil. Em 2026, o programa continua garantindo a distribuição gratuita de absorventes higiênicos para populações em situação de vulnerabilidade.

Quem tem direito (Critérios 2026)

O benefício é destinado a pessoas que menstruam, com idade entre 10 e 49 anos, inscritas no Cadastro Único (CadÚnico) e que atendam a um dos seguintes requisitos: Vulnerabilidade Social e ter renda familiar mensal de até R\$ 218 por pessoa, estudantes matriculados na rede pública de ensino com renda familiar de até meio salário mínimo, pessoas em situação de rua, sem limite de renda e pessoas recolhidas em unidades prisionais ou cumprindo medidas socioeducativas.

Como retirar os absorventes?

A distribuição ocorre principalmente através das unidades credenciadas ao programa Farmácia Popular. Emita a Autorização: Acesse o aplicativo ou site Meu SUS Digital e gere a "Autorização do Programa Dignidade Menstrual". Vá à Farmácia: Apresente a autorização (impressa ou digital), um documento oficial com foto e o CPF em uma farmácia com o selo do programa. Validade: Cada autorização permite a retirada de absorventes para um período de 30 dias.

### **Licença Menstrual (Status Atual)**

É importante diferenciar a lei de distribuição do projeto de licença menstrual. Em outubro de 2025, a Câmara dos Deputados aprovou um projeto que prevê até 2 dias de licença para mulheres com sintomas



graves, mas para entrar em vigor em 2026, a proposta ainda requer aprovação definitiva pelo Senado e sanção presidencial.

### **Lei Joanna Maranhão**

A Lei Joanna Maranhão - Lei 12.650/2012 estabelece que o prazo de prescrição de abuso sexual de crianças e adolescentes seja contado a partir da data em que a vítima completa dezoito anos. Com isso, desde 2012 as vítimas do país ganham mais tempo para denunciar e punir seus abusadores.

### **Lei do Minuto Seguinte**

A Lei do Minuto Seguinte (Lei nº 12.845/2013) garante atendimento obrigatório, imediato, gratuito, integral, sigiloso e humanizado a vítimas de violência sexual em qualquer serviço de saúde (público ou privado), sem a necessidade de boletim de ocorrência, sendo a palavra da vítima suficiente para acionar o protocolo de acolhimento e cuidados essenciais como tratamento médico, psicológico, contracepção de emergência e profilaxia para ISTs/HIV.

A Lei garante atendimento Médico Emergencial, diagnóstico e tratamento de lesões físicas, amparo Psicológico e Social e apoio para lidar com o trauma e também o acesso a Profilaxia - Contracepção de emergência para evitar gravidez e profilaxia para Infecções Sexualmente Transmissíveis (ISTs), incluindo HIV.



A Coleta de Vestígios a partir do recolhimento de evidências para investigação, se a vítima desejar é um dos pontos importantes se a vítima quiser dar andamento ao processo criminal. Apoio direto que auxilia na facilitação para registro da ocorrência e encaminhamento à polícia, se a vítima quiser e orientações sobre direitos legais e serviços disponíveis.

Pontos Chave da Lei:

- Sem B.O. Necessário: A vítima não precisa apresentar um Boletim de Ocorrência para receber os cuidados, o atendimento é Integral e cobre aspectos físicos, psicológicos e sociais.
- Os serviços são gratuitos e confidenciais e é obrigatório que os Hospitais e as Unidades de saúde estejam preparadas para atender, sob pena de ilegalidade se recusarem.

Como buscar ajuda:

- Procure o SUS (Sistema Único de Saúde) ou hospitais e serviços de saúde.
- Ligue para o Disque 180 (Central de Atendimento à Mulher) para orientação e denúncia.
- Denuncie o descaso ou recusa de atendimento ilegal.

## **Lei do Stalking**

A Lei do Stalking (Lei 14.132/2021) criminaliza a perseguição reiterada, inserindo o Art. 147-A no Código Penal, definindo-a como perseguir alguém, por qualquer meio, ameaçando sua integridade física/psicológica



ou restringindo sua liberdade, com pena de reclusão de 6 meses a 2 anos e multa, com agravantes para vítimas vulneráveis ou uso de arma/mais pessoas. Essa lei revogou a antiga contravenção de perturbação da tranquilidade, tornando o ato um crime mais sério.

O que caracteriza o Stalking (Art. 147-A, CP)?

- Perseguir por meio de ações alguém de forma reiterada e constante.
- Por qualquer meio (físico ou virtual/online).
- Ameaçar a integridade física ou psicológica, restringir a capacidade de locomoção, ou invadir/perturbar a liberdade ou privacidade da vítima.

Exemplos de Condutas:

- Ligações, mensagens ou contatos indesejados e insistentes.
- Seguir a vítima no trabalho, casa ou outros locais.
- Vigiar a vítima constantemente, gerando medo, ansiedade ou constrangimento.

Pena e Agravantes:

- Pena Base: 6 meses a 2 anos de reclusão e multa.
- Aumento de Pena (metade): Se cometido contra criança, adolescente, idoso ou mulher por razões de gênero (violência doméstica).
- Aumento de Pena: Se praticado por duas ou mais pessoas ou com uso de arma.

O que fazer se for vítima:

- Denuncie: Procure a delegacia de polícia mais próxima para registrar um Boletim de Ocorrência (B.O.).



- Reúna Provas: Guarde prints de mensagens, gravações, fotos, etc., que comprovem a perseguição.
- Busque Apoio: Ministério Público, Defensoria Pública e delegacias especializadas (como as da Mulher) podem ajudar.

## **O QUE A OUVIDORIA DA MULHER DA DEFENSORIA PÚBLICA DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO FAZ?**

- A ouvidoria da mulher recebe as denúncias relacionadas a qualquer violência contra a mulher;
- Atua em casos de morosidade processual (demora no andamento), em trâmite na Defensoria do Estado do Rio de Janeiro;
- Promove uma escuta ativa da vítima e acolhe sua oitiva;
- Orienta a denunciante quais os meios que elas podem acessar tanto a delegacia quanto a Defensoria (NUDEM, Comarcas e etc.)
- Encaminha as demandas para os órgãos competentes para sua solução;
- Encaminha para grupos de apoio psicossocial que possam auxiliar essa mulher no que tange cuidado e saúde mental

### **Como denunciar?**

01. Conte o ocorrido para os colegas, amigos e familiares.



- 02.Faça o seu relato também na ouvidoria e no setor de recursos humanos local do seu trabalho ou para algum grupo de apoio a mulheres vítimas de violência.
- 03.Reúna todas as provas possíveis, tais como bilhetes, presentes e testemunhas.
04. Registre o caso na Delegacia de Atendimento Especial da Mulher (DEAM), ou em qualquer delegacia comum.
- 05.Quando for caso de assédio moral comunique o fato ao seu sindicato, à Delegacia Regional do Trabalho ou ao Ministério Público do Trabalho ou à sua família.
- 06.Ligue para a Central de Atendimento à Mulher. O Disque 180 é um serviço gratuito e confiável que tem como objetivo receber as denúncias de violência, reclamação e prestar orientação sobre os serviços de atendimento à mulher. É possível fazer a ligação de qualquer lugar do Brasil. A central funciona 24 horas e orienta todas as pessoas necessárias para a denúncia.

## **Como denunciar na Ouvidoria Geral da Defensoria Pública do Estado do Rio de Janeiro?**

Procure o teleatendimento da Ouvidoria da Defensoria Pública por meio de seu telefone fixo, com ligação gratuita: 0800 282 2279 ou do celular 21 96526-7494 (apenas whatsapp). Você também pode procurar o atendimento por meio do site [bit.ly/ChameAOuvidoria](https://bit.ly/ChameAOuvidoria) ou no atendimento presencial, todos os dias, das 8h às 18h na Rua São José, 35, 15º andar, Centro - Terminal do Edifício Menezes Côrtes.

## **A denúncia é pública?**



**NÃO.** Todas as denúncias e informações são recebidas e tratadas com sigilo profissional.

A Ouvidoria Geral da Defensoria Pública do Estado do Rio de Janeiro realiza o seu trabalho dialogando com lideranças femininas de todo o Estado. Mulheres que estão na linha de frente na proteção de outras mulheres cis e trans. Mulheres indígenas, quilombolas, ciganas, faveladas, assentadas rurais, ocupações urbanas, da cultura. Mulheres.

São elas partes de coletivos, associações ou somente lideranças em seus territórios de atuação.

Enumeramos aqui algumas das iniciativas parceiras que nos auxiliaram a pensar a cartilha e o modelo de Ouvidoria da Mulher que queremos executar.

## **DICAS DE ORGANIZAÇÕES QUE ATUAM NA PROTEÇÃO DE MENINAS E MULHERES NO ESTADO DO RIO DE JANEIRO**

### Órgãos Governamentais e Públicos

- Secretaria de Estado da Mulher do Rio de Janeiro: Órgão responsável por formular e implementar políticas públicas para as mulheres no estado.
- Conselho Estadual dos Direitos da Mulher (CEDIM-RJ): Atua na fiscalização e promoção dos direitos da mulher no RJ. O [site do CEDIM-RJ](#) disponibiliza informações sobre serviços.
- Centros de Referência de Atendimento à Mulher (CRAMs): Espaços que oferecem acolhimento humanizado, atendimento psicológico,





social e orientação jurídica gratuita. Os endereços e contatos dos CRAMs estão disponíveis no site da Secretaria da Mulher.

- Defensoria Pública do Rio de Janeiro (DPRJ): Oferece assistência e orientação jurídica gratuita por meio de núcleos especializados, como o Núcleo de Defesa dos Direitos Humanos (NUDEDH) e o NUDEM (Núcleo de Defesa e Atendimento da Mulher), para mulheres em situação de vulnerabilidade.
- Casa da Mulher Carioca: Equipamento da Prefeitura do Rio de Janeiro que oferece diversos serviços e atividades para mulheres.
- Delegacias de Atendimento à Mulher (DEAMs): Unidades especializadas da Polícia Civil para o registro de denúncias e investigação de crimes de violência contra a mulher.

### **Organizações Não Governamentais (ONGs) e Iniciativas:**

- Espaço Gaia
- Trans da Maré
- Casa Dulce Seixas
- Casa Nem
- Casa Cuidado
- Fórum de Mulheres da Baixada
- Rede Mulher de São Gonçalo
- Mulheres da Parada
- Mulheres da Zona Oeste
- Mulheres de Axé



- Mulheres de Itaboraí
- Sim, Eu sou do Meio
- Fundo ELAS: Uma organização que apoia e investe em iniciativas de grupos e movimentos de mulheres.
- Tamo Juntas: Uma rede de apoio que oferece orientação jurídica e psicológica para mulheres vítimas de violência.
- Instituto Justiça de Saia / Projeto Justiceiras: Iniciativas que acolhem mulheres vítimas de violência doméstica, oferecendo suporte emocional, orientação jurídica, psicológica e auxílio na reinserção no mercado de trabalho.
- Casa Almerinda Gama: Uma ocupação feminista que acolhe e empodera mulheres no Rio de Janeiro.
- Redes da Maré (Casa das Mulheres da Maré): Oferece apoio e atividades para mulheres residentes do Complexo da Maré

### **Referência Bibliográfica/Dicas de livros:**

#### **Não Ficção e Estudos**

Obras acadêmicas e ensaios que analisam o fenômeno da violência contra a mulher sob perspectivas sociais, jurídicas e psicológicas:

- *O que é Violência Contra a Mulher*, de Maria Amélia Almeida de Teles: Um livro marcante que explica as raízes e as manifestações da violência contra as mulheres no cotidiano, sendo uma leitura fundamental para quem deseja se aprofundar no assunto.
- *Gênero, Patriarcado e Violência*, de Heleieth I. B. Saffioti: Uma obra essencial que discute a violência como parte da estrutura patriarcal da sociedade, oferecendo uma análise sociológica aprofundada.



- *Violência Doméstica: Histórias de Opressão às Mulheres*: Uma compilação que aborda o ciclo da violência doméstica, como romper esse ciclo e os direitos assegurados pela Lei Maria da Penha.
- *Eu Odeio os Homens*, de Pauline Harmange: Um ensaio feminista que utiliza o mote da misandria para desvelar os mecanismos cotidianos de opressão naturalizados em um mundo machista.
- "Presos que menstruam", de Nana Queiroz, trouxe à tona o tema da menstruação no sistema, revelando o abandono e as condições desumanas enfrentadas pelas mulheres no cárcere, evidenciando a falha do Estado em garantir direitos básicos.
- *Raça e LGBTQ+: Amor Maldito* (1984); *Diálogos com Ruth de Souza* (2022);
- BENTO, Berenice. *A reinvenção do corpo: sexualidade e gênero na experiência transexual*. Rio de Janeiro: Garamond, 2006.
- LOURO, Guacira Lopes. *Um corpo estranho: ensaios sobre sexualidade e teoria queer*. Belo Horizonte: Autêntica, 2004.

### **Ficção/Contos/Poesia**

- *É Assim que Acaba (Isto Acaba Aqui)*, de Colleen Hoover: Um best-seller que segue a jornada de Lily, que se apaixona por um neurocirurgião, mas se vê confrontada com ciclos de abuso semelhantes aos que testemunhou na infância. O livro aborda a dificuldade de romper com relacionamentos abusivos.



- *Garotas Mortas*, de Selva Almada: A autora argentina investiga casos reais de feminicídio em seu país na década de 1980, mostrando como a violência diária contra mulheres é muitas vezes normalizada pela sociedade.
- *Muito Mais Que um Crime*, de Philippe Besson: Inspirado em fatos reais, o livro narra o impacto de um feminicídio do ponto de vista das vítimas colaterais, os filhos, que precisam lidar com a dor e a culpa.
- *Corpo Desfeito*, de Jarid Arraes: O romance de estreia da autora brasileira aborda as consequências do abuso físico e psicológico infantil, com uma narrativa brutal sobre traumas vivenciados e passados adiante em uma família do interior do Ceará.
- *Margarida Espantada*, de Rodrigo Guedes de Carvalho: Um romance que explora a violência doméstica e a doença mental através do efeito dominó da dor em uma família.
- Contos de Clarice Lispector: A literatura brasileira de autoria feminina frequentemente questiona a violência, com destaque para a representação de diferentes formas de feminicídio em obras como o conto "A língua do P".

**Artigos Científicos usados para elaborar o documento e que falam sobre a violência contra mulheres cis e trans.**

- "Violência contra a mulher: revisão sistemática da produção científica nacional no período de 2009 a 2013" (Ciência & Saúde Coletiva, 2015): Este artigo oferece um panorama da pesquisa brasileira sobre o tema, identificando a prevalência e as consequências da violência. O estudo está disponível na biblioteca SciELO.

- "Violência contra a mulher baseada no gênero: uma revisão de escopo" (Ciência & Saúde Coletiva, 2025): Uma revisão abrangente que discute os diferentes tipos de violência (física, sexual, psicológica, moral e patrimonial) e como são abordados na literatura acadêmica. O artigo pode ser acessado em SciELO Saúde Pública.
- "Violência contra a mulher e sua associação com o perfil do parceiro íntimo" (Revista Brasileira de Epidemiologia, 2019): Esta pesquisa utiliza o instrumento da OMS (WHO VAW Study) para analisar a associação entre a violência sofrida e as características do parceiro agressor. O texto completo está disponível em SciELO Saúde Pública.
- "Violência doméstica contra a mulher: realidades e representações sociais" (Psicologia & Sociedade, 2012): Aborda as percepções sociais e as realidades vividas pelas vítimas de violência doméstica. Acesse o PDF em SciELO Brasil.
- "Violência de Gênero e seus Autores: Representações dos Profissionais de Saúde" (Psicologia: Ciência e Profissão): Discute a visão dos profissionais de saúde sobre os autores da violência de gênero. O artigo pode ser lido em SciELO Brasil.

**Livros e publicações importantes sobre a violência contra mulheres trans e travestis, abordando desde a legislação** (como "O Assassinato da Mulher Transexual e Travesti") até relatos de resistência ("nós transcrevi vivência de resistência"), análises de direitos humanos ("Pedagogia das Travestilidades") e relatórios de organizações como a ANTRA, que detalham o genocídio trans no Brasil.

- *O Assassinato da Mulher Transexual e Travesti: Reflexões acerca da aplicação da Lei do Feminicídio* (Jeanne Carla Rodrigues Ambar):

Analisa a aplicação da Lei do Feminicídio para mulheres trans e travestis, um tema jurídico crucial.

- *nós transcrevi vivência de resistência*: Reúne relatos de pessoas trans, mostrando suas lutas e existências para além da vitimização, focando na resistência.
- *Pedagogia das Travestilidades* (Maria Clara Araújo dos Passos): Registra a luta do movimento pelos direitos sociais e políticos no Brasil.
- *Dossiês ANTRA* (Associação Nacional de Travestis e Transexuais): Publicações anuais que documentam os assassinatos e violências contra travestis e transexuais, como o "Dossiê: assassinatos e violências contra travestis e transexuais brasileiras em 2024".
- *Feminicídio e reconhecimento: Crimes contra mulheres transexuais na teoria de Honneth*: Aborda crimes contra mulheres transexuais sob uma perspectiva teórica.

## **Relatórios e Dados Estatísticos**

Além de artigos acadêmicos, relatórios de instituições oficiais fornecem dados cruciais:

- **Fórum Brasileiro de Segurança Pública (FBSP)**: Publica anualmente o "Anuário Brasileiro de Segurança Pública", que contém estatísticas detalhadas sobre feminicídios e outros tipos de violência contra a mulher no Brasil.
- **Agência de Notícias do IBGE**: Divulga pesquisas nacionais sobre vitimização e violência no país.



- **DataSenado:** Realiza pesquisas nacionais periódicas sobre a percepção e a experiência de violência das mulheres brasileiras.

Outras dicas de leitura:

Dados alarmantes mostram avanço da violência contra mulheres no Rio -  
<https://www.ihu.unisinos.br/661043-dados-alarmantes-mostram-avanco-da-violencia-contra-mulheres-no-rio>

A violência, as mulheres e o Estado: dificuldades e estratégias -  
[https://pepsic.bvsalud.org/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1809-52672021000200006](https://pepsic.bvsalud.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1809-52672021000200006)

Feminicídio também É violência estatal -  
[www1.folha.uol.com.br/colunas/djamila-ribeiro/2025/12/feminicidio-tambem-e-violencia-estatal.shtml](http://www1.folha.uol.com.br/colunas/djamila-ribeiro/2025/12/feminicidio-tambem-e-violencia-estatal.shtml)

Pesquisa Estadual de Violência contra a Mulher - 2024 -  
<https://www12.senado.leg.br/institucional/datasenado/materias/pesquisas/pesquisa-estadual-de-violencia-contra-a-mulher-2024>

A omissão do estado diante da violência contra a mulher é uma forma de cumplicidade -  
<https://www.brasildefato.com.br/2025/04/29/a-omissao-do-estado-diante-da-violencia-contra-a-mulher-e-uma-forma-de-cumplicidade/>

Violência na política afasta as mulheres -  
<https://www.camara.leg.br/noticias/693968-violencia-na-politica-afasta-as-mulheres-diz-especialista/>





VIOLÊNCIA OBSTÉTRICA NO BRASIL: UMA REVISÃO NARRATIVA -  
<https://www.scielo.br/j/psoc/a/J7CMV7LK79LJTnX9gFyWHNN/?lang=pt>

Violência obstétrica: Impactos físicos e psicológicos na vida das mulheres - Uma narração dos relatos e sequelas -  
<https://rbmfc.org.br/rbmfc/article/view/3852>

Racismo obstétrico, um debate em construção no Brasil: percepções de mulheres negras sobre a violência obstétrica -  
<https://www.scielo.org/article/csc/2024.v29n9/e09952023/>

Violência contra a mulher: um modelo de avaliação de desempenho de políticas públicas -  
<https://www.scielo.br/j/rk/a/qh4srjL9HNSjddwrXDxV59g/?lang=pt#>

VIOLÊNCIA OBSTÉTRICA, RACISMO E SAÚDE NO BRASIL -  
<https://revistas.ufvjm.edu.br/revista-pensamento-sociedade/article/view/496>

### **Dicas de audiovisual sobre violência de gênero.**

- Dormindo Com o Inimigo Um clássico que retrata o relacionamento abusivo e a tentativa de uma mulher de escapar de seu marido controlador.
- Garota Exemplar (Gone Girl) Aborda dinâmicas de poder e manipulação em um casamento, levantando discussões sobre abuso psicológico.

- Bela Vingança (Promising Young Woman) Um filme instigante que trata de vingança e traumas decorrentes de violência sexual, com uma abordagem única.
- O Quarto de Jack (Room) Embora o foco principal seja o cativo, o filme aborda a violência e o abuso que levaram à situação.
- Fé para o Impossível Filme brasileiro baseado em uma história real de superação após um ataque violento.
- É Assim Que Acaba (It Ends With Us) Um filme (e livro) que gerou discussões sobre a romantização da violência doméstica e a dificuldade de sair de um ciclo de abuso.

### Séries

- Inacreditável (Unbelievable) Série aclamada baseada em fatos reais sobre a investigação de casos de estupro e a revitimização de vítimas pela polícia.
- The Handmaid's Tale (O Conto da Aia) Uma distopia que ilustra a opressão sistêmica e a violência contra a mulher em uma sociedade teocrática.
- Big Little Lies (Pequenas Grandes Mentiras) A série acompanha a vida de várias mulheres lidando com segredos, mentiras e violência doméstica em uma comunidade rica.
- Jessica Jones é a personagem principal é uma super-heroína que lida com o trauma de um relacionamento abusivo e controlador, abordando o tema com uma perspectiva de *thriller* psicológico.



- Orange Is The New Black A série, em vários arcos, aborda a violência física e psicológica sofrida por mulheres em um ambiente prisional.

#### Documentários e Curtas

- Eles Matam Mulheres é um documentário jornalístico que aborda a realidade do feminicídio.
- Ato Final é um documentário brasileiro que mistura drama e fatos reais para mostrar a progressão da violência doméstica até o feminicídio.
- “Maria Maria” é um curta-metragem que busca conscientizar sobre a Lei Maria da Penha.
- The Hunting Ground Documentário que expõe a questão da violência sexual em campus universitários dos EUA
- Protagonismo Trans e Travesti - Bixa Travesty (2018);
- Manhãs de Setembro (esse é do primevideo);
- Indianara (2019);
- Divinas Divas (2016)

---

**ESCUITA DE 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



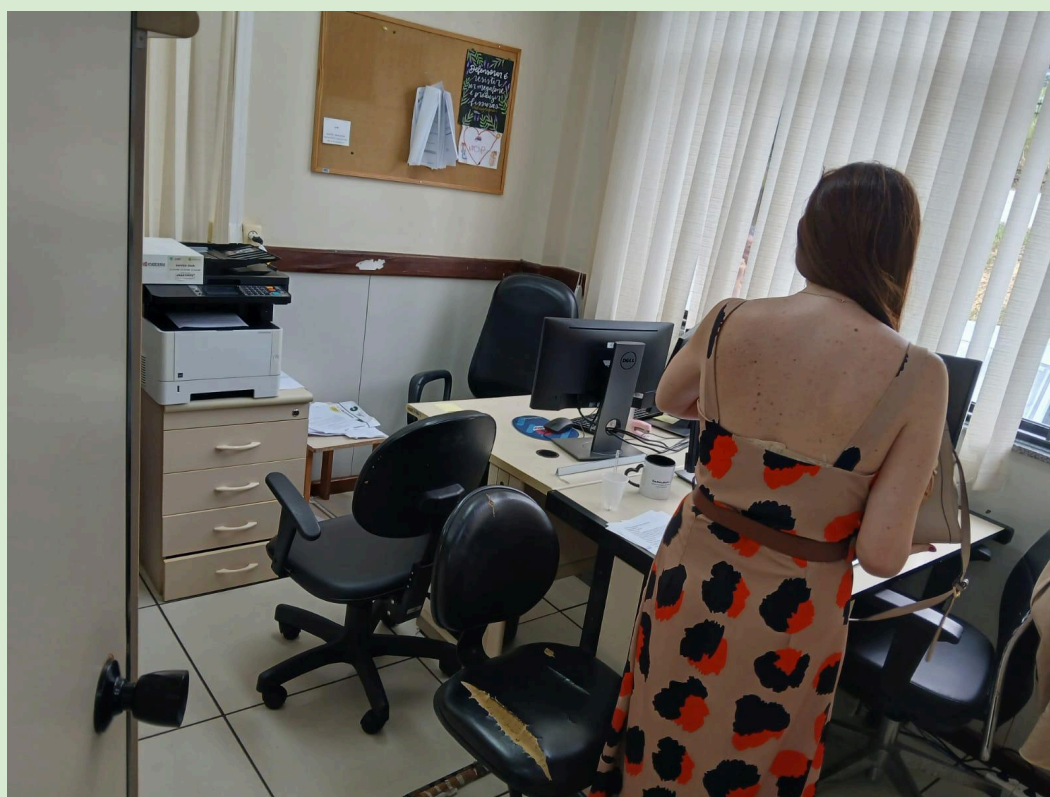
Sala de atendimento do órgão. As duas equipes dividem esse espaço.







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.

---

## **RELATÓRIO DAS OITIVAS REALIZADAS NO TERRITÓRIO DE SÃO GONÇALO COM A PARCEIRA GRACIANE DE SOUZA/COLETIVO ELA E AS PARCEIRAS DO ESPAÇO GAIA.**

**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 Salgueiro 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.

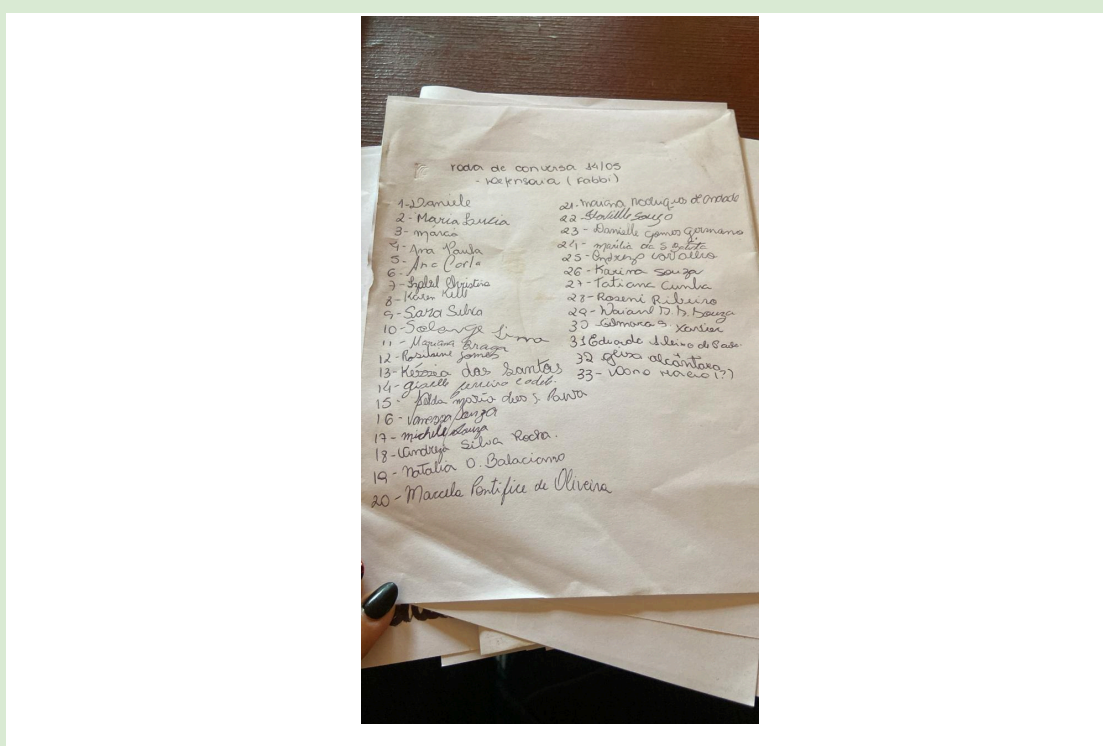


O lixão de Itaoca era o principal ponto de descarte de resíduos de São Gonçalo, mas foi fechado em 2012 devido à Política Nacional de Resíduos Sólidos. No entanto, o local ainda abriga uma comunidade de cerca de 100 pessoas que vivem em condições precárias, sem saneamento básico, transporte ou apoio da prefeitura. O "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

---

## **RELATÓRIO MAPEAMENTO OUVIDORIA - VIOLÊNCIA CONTRA MULHERES CIS E TRANS DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO.**

Rio de Janeiro, 25 de setembro de 2025

**Elaborado por** Fabiana da Silva

### **Informações Preliminares**

Como ouvidora geral da Defensoria Pública do Estado do Rio de Janeiro, minha atuação visa garantir que o acesso à justiça seja justo e equitativo, com atenção especial às questões de raça e gênero. Isso significa que busco promover a inclusão e a igualdade no acesso aos serviços da Defensoria, considerando as especificidades e vulnerabilidades relacionadas a esses marcadores sociais.

Para alcançar esse objetivo, venho adotando as seguintes linhas de atuação:

#### **1. Promoção de diálogo e participação:**



Encorajo o diálogo entre a Defensoria por meio de sua Ouvidoria Geral e os movimentos sociais, grupos e organizações da sociedade civil que atuam na defesa dos direitos de grupos raciais e de gênero.

## **2. Sensibilização e formação:**

Promovo ações de sensibilização e formação para defensores públicos e servidores sobre a importância de abordar questões de raça e gênero no atendimento e na atuação da Defensoria.

## **3. Monitoramento e avaliação:**

Monitorar e avaliar a efetividade das ações da Defensoria no que diz respeito ao acesso à justiça por grupos raciais e de gênero, identificando eventuais barreiras e propondo melhorias.

## **4. Ações afirmativas:**

Apoio a implementação de ações afirmativas que visem garantir o acesso à justiça de grupos raciais e de gênero vulnerabilizados, como a ampliação de núcleos especializados fora da capital, ampliação em Educação em Direitos e a priorização de determinados casos.

## **5. Comunicação e informação:**

Ampliar a divulgação dos serviços da Defensoria para esses grupos, utilizando linguagens e canais acessíveis, e garantindo que a informação chegue a quem mais precisa.

Em resumo, minha atuação como ouvidora geral busca garantir que a Defensoria Pública do Rio de Janeiro seja um espaço de acolhimento e efetivação de direitos para todos, com atenção especial às questões de raça e gênero, assegurando que o acesso à justiça seja verdadeiramente igualitário.



Tendo em vista isso venho ao longo dos últimos meses a frente da Ouvidoria Geral mapeando por meio de oitivas, audiências públicas, rodas de conversas e o projeto Ouvidoria na Estrada os casos de violência contra mulheres cis e trans no Estado do Rio de Janeiro. Mulheres de favelas, quilombolas, ribeirinhas, marisqueiras, caiçaras, indígenas, ciganas, mulheres sem terra, residentes de ocupações urbanas, trabalhadoras e etc...

Para produzir esse material alguns relatórios - Rio das Flores, Japeri, São Gonçalo, Magé, foram destrinchados para produzir sugestões de melhorias em documento próprio que foi encaminhado para as coordenações e comarcas específicas e vão ser inseridos no corpo do presente relatório para subsidiar com dados as informações inseridas no presente documento.

Observamos que ainda existem muitos problemas de comunicação entre as mulheres que são vítimas de algum tipo de violência e o acesso à justiça. Notamos que as vítimas de violência encontram obstáculos no processo de denúncia e acesso aos serviços jurídicos e psicossociais. O problema da comunicação se manifesta em várias etapas, desde o reconhecimento da violência até a busca por auxílio legal.

Sendo a Ouvidoria um canal de comunicação entre a pessoa usuária e a Defensoria Pública, que recebe manifestações como denúncias, reclamações, sugestões e elogios sobre serviços públicos é também um canal que vem sendo demandado para atuar em casos de violência contra mulheres. Seja esses relatos advindos do atendimento prestado pelos trabalhadores da Defensoria, sejam as violações em outras esferas de participação. Em relação à violência contra a mulher, a Ouvidoria atua na identificação e encaminhamento das demandas, buscando garantir que as vítimas tenham acesso aos seus direitos.



A Ouvidoria, ao receber uma denúncia ou relato de violência, tem o dever de analisar a situação, orientar a vítima e encaminhar o caso para os órgãos competentes, como a Defensoria Pública, o Ministério Público ou a polícia. A atuação da Ouvidoria é fundamental para garantir que a vítima seja ouvida e que sua demanda seja tratada de forma adequada e quando necessário acionar à rede de apoio advinda da sociedade civil/movimentos sociais - organizações como a rede de mulheres de São Gonçalo, Espaço Gaia, Criola, CidadeDelas, Sim, Eu sou do Meio, Casa Cuidado, TransMaré, Conexão G, Instituto Marielle Franco, Mulheres Negras decidem, Instituto Axé Mulher, Instituto Águas do Amanhã, Fundação Olga Benário, Roda de Mulheres da Baixada, Igrejas, Acquilerj, Conselho Estadual de Direitos Humanos, Instituto Mulheres de Axé e muitas outras.

### **Ouvidoria Delas. Sejam bem vindos.**

“Espaços podem ser reais e imaginários. Espaços podem contar e desvendar histórias. Os espaços podem ser interrompidos, apropriados e transformados através da prática artística e literária.”

(bell hooks. *Escolher a margem como um espaço de abertura radical*, 1990)

As rodas de conversa com mulheres organizadas pela Ouvidoria são espaços de trocas que transitam dentro de uma realidade das ausências. Quando desenvolvemos as oficinas e as mulheres participantes a partir da metodologia adotada nos encontros trazem para o espaço que sentem culpa pelas decisões tomadas no calor do momento na relação com os filhos, trabalho, dinâmicas familiares entre outros temas vemos que o





acesso à justiça é muito mais do que oferta assistência jurídica. [É preciso ofertar cuidado.](#)

Quando Cintia<sup>29</sup> traz na sua fala que chora escondido dos filhos, para mostrar para eles que é forte, após perder o companheiro para a vida no crime, e como isso dilacera ela por dentro, lembramos que ela não é um caso isolado. Quando olhar para si se tornou errado? Quando priorizar a si mesma se tornou complicado? São questões como essa que os encontros nos trazem.

Essas ausências sempre nos chamam atenção. Falamos de uma realidade do não ter. A realidade posta é que a ausência de políticas públicas de cuidado para essas mulheres amplia e muito o abismo social narrado por elas nos encontros produzidos pela Ouvidora em diferentes espaços de atuação.

O trabalho realizado junto a Rede de Atenção a Pessoas Afetadas pela Violência de Estado ([RAAVE](#)) com a participação da assistente social e assessora Lidiane Helena representando a Ouvidoria Geral da Defensoria Pública do Estado do Rio de Janeiro possibilitou a ampliação do nosso escopo de atuação por meio do reconhecimento que uma das violências que atravessam mulheres é a provocada pelo Estado quando seus filhos, netos, esposos são vitimados pela violência armada. Nesses encontros foi possível identificar que diálogos como direito ao luto, saúde mental, cuidado em rede, produção de conhecimento entre outros temas tratados possibilita que tenhamos um cuidado maior para lidar com essas ausências da garantia de direitos.

Aqui firmamos um encontro das narrativas das ausências que elas trazem com a sociologia das ausências do Boaventura de Sousa Santos, que tem por objetivo “transformar objetos impossíveis em possíveis e com base neles transformar as ausências em presenças” (SANTOS, 2008, p. 102).

---

<sup>29</sup> Participante de um dos encontros que produzimos. Moradora da favela Beira Mar/Duque de Caxias

Consiste em demonstrar a produção da não existência, ou seja, demonstrar que o que não existe na verdade é produzido como não existente, como explica Boaventura Santos:

“Em primeiro lugar, a compreensão do mundo excede em muito a compreensão ocidental do mundo.

Em segundo lugar, a compreensão do mundo e a forma como ele cria e legitima o poder social tem muito a ver com a concepção do tempo e da temporalidade.

Em terceiro lugar, a característica mais fundamental da concepção da racionalidade ocidental é o fato de, por um lado, contrair o presente e, por outro, expandir o futuro.”

(SANTOS, 2008, p. 239)

Sueli Carneiro, ao falar sobre os Direitos Humanos e o combate às desigualdades, cita que: “na base dessa contradição perdura uma questão essencial acerca dos direitos humanos: a prevalência da concepção de que certos humanos são mais ou menos humanos do que outros, o que, conseqüentemente, leva à naturalização da desigualdade de direitos. Se alguns estão consolidados no imaginário social como portadores de humanidade incompleta, torna-se natural que não participem igualmente do gozo pleno dos direitos humanos” (Carneiro, p. 15).

No artigo 3º da Declaração Universal dos Direitos Humanos é afirmado que todo indivíduo tem o direito à vida, à liberdade e à segurança pessoal. Em 2020, a cada nove horas uma mulher foi morta no Brasil. Números alarmantes que revelaram o silêncio do ambiente doméstico, que se tornaram os lugares mais perigosos para muitas meninas, jovens e mulheres, A pandemia das sombras, como denominada pela ONU, confinou vítimas e agressores, indicando mundialmente a escalada dos abusos e da violência doméstica.



Segundo dados da Agência Brasil: “mesmo com a diminuição na taxa global de mortes violentas intencionais no Brasil, as estatísticas de feminicídio bateram, novamente, o recorde da série histórica, iniciada pelo anuário em 2015, com aumento de 0,7% de casos no ano de 2024 em comparação com 2023. **No total, 1.492 mulheres foram assassinadas por sua condição de gênero no período, o que mantém consistente o crescimento dos últimos anos.**

○ **perfil das ocorrências mostra que 63,6% das vítimas eram negras; 70,5% tinham entre 18 e 44 anos; oito em cada dez foram mortas por companheiros ou ex-companheiros, e 64,3% dos crimes ocorreram dentro de casa.**

Segundo o levantamento, **quase a totalidade das vítimas (97%) foi assassinada por homens.** O estudo ainda aponta que, **dentre os 18 estados que registram essa informação, cerca de 9% dos feminicídios foram seguidos de suicídio do autor.** No caso das tentativas de feminicídio, as ocorrências aumentaram em 19%, com 3.870 casos. **Outras condutas criminosas contra as mulheres também cresceram em 2024, como *stalking* (18,2%) e violência psicológica (6,3%).”**

Esses números são chocantes, mas não dão conta das subnotificações, desnudadas quando se identificam os números de óbitos e agressões sofridas por mulheres. Dados como raça, identidade de gênero e orientação sexual ficaram de fora da maioria das pesquisas, e isso é problemático, notadamente quando analisamos as denúncias do aumento de mortes de mulheres e meninas na Região Metropolitana do Estado do Rio de Janeiro e as variáveis raça e gênero não são contabilizadas.

A subnotificação é um grande problema, pois ainda há confusão entre feminicídio e homicídio de mulheres. E essa violência decorrente da não identificação por tipificação de crime expressa a falência total do sistema. Os números seguem em alta e independente dos imbróglios da tipificação das mortes, usada pelo Estado, é claro que mais mulheres estão



morrendo: mulheres negras, pobres e moradoras de áreas periféricas como o Parque das Missões/Duque de Caxias.

Quando trazemos essa realidade para a Região Metropolitana do Rio de Janeiro, vemos que os números são assustadores. No ano de 2024 tivemos o registro de 65 mortes por Feminicídio.

A Cidade de Deus, na Zona Oeste do Rio, carrega a marca do primeiro lugar. Em segundo lugar, está Austin, em Nova Iguaçu (58ª DP), na Baixada Fluminense, seguido de Campo Grande (35ª DP), também na Zona Oeste da capital fluminense. A Cidade de Deus, Austin e o Centro de Duque de Caxias (59ª DP) foram os que registraram mais crimes contra mulheres e mantêm ativa a disputa pelo território em que mais morrem mulheres vítimas da violência.

Em janeiro de 2025 já foram registrados 45 mil casos de violência contra mulheres no Estado do Rio de Janeiro, segundo o Observatório do Feminicídio. Inúmeras organizações da sociedade civil vêm continuamente denunciando que as principais vítimas dessa violência são mulheres em vulnerabilidade.<sup>30</sup>

Diante dessas vulnerabilidades é que se apresentam os cuidados e apoios ativos da assistência social e de espaços de acolhimento como os encontros da Roda de diálogos da Ouvidoria, formações e participação como convidadas em eventos externos. Principalmente através da atuação ativa dos/as assistentes sociais.

---

<sup>30</sup>Organizações como Criola, CEPIA, Programa Social Sim! Eu Sou do Meio, Mulheres da Baixada, Feminicidade, Fórum Estadual das Mulheres Negras RJ, Rede Nacional Feminista de Saúde, Direitos Sexuais e Direitos Reprodutivos – Regional Rio de Janeiro, Roda das Mulheres Apadrinhe um Sorriso, Teia de Solidariedade da Zona Oeste vêm apontando há anos, por meio dos trabalhos realizados, que as mulheres que mais morrem e sofrem violência são mulheres negras, indígenas e moradoras de regiões periféricas.



A intervenção da assistente social nos casos de violência doméstica é realizada dentro de uma rede de atendimento, em que o trabalho é feito por uma equipe interdisciplinar para fornecer apoio e orientação e apoiar o cumprimento da Lei Maria da Penha (11.340/06). Cabe ao profissional da assistência identificar e conhecer as formas de violência que se desenvolvem dentro do ambiente familiar e buscar, a partir dos equipamentos fornecidos pela Assistência Social e pela Defensoria Pública, incidir sobre a questão.

O assistente social é uma parte fundamental desse trabalho de prevenção e combate à violência doméstica e de gênero, pois ele (a) detém o conhecimento necessário para melhor acolher as vítimas diante das variadas formas de violação da integridade física, psicológica ou de seus direitos.

De acordo com Lidiane Helena Anunciação, assistente social que atua na Ouvidoria Geral da Defensoria Pública do Estado do Rio de Janeiro: “A assistência social pode contribuir na luta contra a violência sofrida por mulheres. A rede de assistência é ampla e serve para acolher e possibilitar o cuidado necessário para as vítimas.”

A rede de atendimento é estabelecida pela articulação entre instituições e serviços, para efetivação das leis e políticas destinadas ao combate à violação dos direitos das mulheres. É composta de quatro setores principais: Saúde, Justiça, Segurança Pública e Assistência Social. A Lei Maria da Penha garante em seu artigo 9º.

A assistência à mulher em situação de violência doméstica e familiar será prestada de forma articulada e conforme os princípios e as diretrizes previstos na Lei Orgânica da Assistência Social, no Sistema Único de Saúde, no Sistema Único de Segurança Pública, entre outras normas e políticas públicas de proteção, e



emergencialmente quando for o caso (BRASIL/Lei Maria da Penha. 11.340/2006).

Dentro dessa rede, na mesma lógica da saúde, o Centro de Referência de Assistência Social (CRAS) é a porta de entrada no atendimento, em que o assistente social faz um trabalho de prevenção e fortalecimento de vínculos por meio de grupos ou atendimentos individualizados em algumas situações de violação de direitos. Por meio do CRAS a rede de atendimento à mulher vítima de violência doméstica tem maior articulação entre os setores/serviços pela urgência dos casos. O assistente social, no seu comprometimento com a liberdade e a justiça social, está ligado às lutas para promover e garantir a conquista de políticas e leis direcionadas ao enfrentamento da violência contra a mulher. Logo, proteger as mulheres vítimas de violência é potencializar uma sociedade justa e igualitária. Ganhamos todos.

O trabalho da Ouvidoria é pautado na política de cuidado e redução de danos. Falamos de um trabalho realizado dentro de espaços de favela em que a presença de grupos armados traz uma outra percepção sobre como conseguir apoio para sair de relações violentas. A polícia não acessa esses espaços para prender o agressor e acolher a vítima. E os poderes locais, além de impedirem o acesso do cuidado, também trabalham para a manutenção da falta de apoio necessário para que essas mulheres consigam acessar seus direitos.

Espaços de acolhimento e trocas de afetos como a Ouvidoria Geral possibilitam o fortalecimento desses grupos, que não são acolhidos pelas políticas públicas por conta do seu CEP. Falamos aqui de mulheres que têm seu destino determinado pelo racismo e pelo local de moradia. A Ouvidoria dentro estando dentro desses territórios e trazendo essas mulheres para suas formações fora possibilita que a prática da liberdade seja possível a partir do momento que as ferramentas ofertadas nos



encontros ajudam essas mulheres a olharem para si como pessoas que merecem viver e viver plenamente.

As oficinas de cuidado e os espaços de escuta dos encontros da Ouvidoria mostram que é possível ousar sonhar. Que é possível falar e que a partir da escuta ativa e protegida também encontramos respostas para as questões que colocamos e que nem sempre temos a resposta desejada. Nos encontros despontam sabedorias, soberanias e afetos. A liberdade se torna persistente e resiliente dentro da realidade em que “pensar feminismos negros é pensar projetos democráticos” (Djamila Ribeiro, p. 07).

Logo, ampliar espaços como esse garante que mais e mais mulheres que vivem no silenciamento dos espaços periféricos possam ser livres, fortes, ousadas e revolucionárias. Que ousem sonhar e possam falar e escrever sobre si e sobre as outras. Não como objetos e sim como tradutoras das dinâmicas que as aproximam. Pois essa proximidade revoluciona e acolhe. Importante frisar de novo que aqui falo de mulheres cis e trans. Mulheres negras, ciganas, indígenas, trabalhadoras. Mulheres múltiplas.

Seguimos acolhendo e prestando apoio. E em cada encontro, por mais que tentemos criar estratégias para trabalhar questões que trazem pontos dolorosos, é no tropeço e no acerto que seguimos. Mesmo sangrando, seguimos. Quando os encontros trazem para o centro dos encontros assuntos como aborto, de mulheres que abortaram sem nenhum tipo de apoio e com métodos arcaicos que as matam. Seguimos. Temas como estupro, assédio, morte, perda de filhos, visitas realizadas no cárcere e as humilhações ali sofridas, seguimos.

É por seguir juntas e alinhadas que a Ouvidoria conseguiu sair da esfera de ser um órgão que somente atua quando demanda por violações de direitos no campo da violência estatal e hoje atua em outras frentes de violações e sem que percebêssemos deixamos de sermos protagonista dos



encontros e nos tornamos espectadores. Hoje provocamos e somos provocados. E sem que percebêssemos, conseguimos efetivamente somente escutar, pois outras vozes foram se levantando.

Falamos delas aqui, mas não por elas. Buscamos ser o ponto de equilíbrio para além de ser a Ouvidoria por meio da Ouvidora e equipe que pensa as dinâmicas dos encontros e oficinas. Nos permitimos ser parte da encruzilhada dos encontros, com ou sem tropeços. Entre gargalhadas e choros, seguimos alinhadas com os pensamentos e desejos delas. É nesse feminismo que acreditamos e trabalhamos para que mais e mais mulheres tenham acesso, pois é ele que vai possibilitar um novo marco civilizatório.<sup>31</sup>

Um feminismo anticolonialista, antirracista e antissexista, que não seja estranho para quem nele se apoia e que seja tecido com “fios de ferro” (Conceição Evaristo, p. 109). E que provoque mudanças concretas.

Por isso, construir uma Ouvidoria Delas e convidar essas mulheres para um espaço de troca seguro e cujo pertencimento vem da escuta qualificada sem pretensão de tecer o certo ou o errado das narrativas que cada uma coloca nos encontros e oficinas. Nossa maior recompensa é a garantia de que nossa sobrevivência vem da nossa união em uma mesma frente de atuação. Audre Lorde pergunta no livro *Irmã Outsider* se estamos “fazendo o nosso trabalho”. A Ouvidoria Geral da Defensoria Pública do Estado do Rio de Janeiro responde que da nossa parte sim. E você? Vem fazendo a sua parte?

### **Problemas Relatados:**

- Alguns relatos dão conta que desde a implementação do aplicativo da Defensoria as mulheres estão encontrando

---

<sup>31</sup> Termo usado por Djamila Ribeiro na Revista Internacional de Direitos Humanos em novembro de 2016.



dificuldade de se comunicarem diretamente com os defensores;

- Negativa de atendimento na Defensoria mais perto da sua casa com o argumento que o agressor já estava sendo atendido e por isso a vítima precisava buscar outra defensoria ou advogado privado;
- Dificuldade de inserir novas provas no processo;
- O mesmo defensor que atuava no processo de guarda e visitação também passou a representar o processo de medidas protetivas da Lei Maria da Penha, movido contra seu ex-companheiro, que é o pai da criança. Essa atuação conjunta gerou significativo conflito de interesses;
- Muitas vítimas residem em áreas de difícil acesso e não dispõem de recursos financeiros para custear o deslocamento até as unidades da Defensoria Pública em outros municípios;
- Alguns atendentes do canal de atendimento 129 não sabem dar as devidas orientações sobre como a vítima fora da capital pode ter acesso a medida protetiva;
- Dificuldade de conseguirem que o mesmo atendimento que é prestado pelo NUDM seja executado pelas varas (acolhimento, cuidado e escuta);
- Defensores que prestam atendimento sem perspectiva de gênero, com o cuidado necessário, para que essas mulheres não sejam revitimizadas nos atendimentos;
- As instalações não são adequadas, e há carência de pessoal e materiais básicos para o atendimento adequado das vítimas, o que compromete a qualidade do serviço;



- A falta de defensores e outros profissionais nos Núcleos Especializados de Atendimento à Mulher Vítima de Violência (Nudem) resulta na restrição do atendimento e na dificuldade em atender a todas as demandas;
- A falta de segurança nos espaços de atendimento é uma preocupação constante para as vítimas, que muitas vezes precisam voltar ao local que representou sua violência;
- A demora no atendimento e a falta de respostas rápidas e efetivas por parte da Defensoria Pública deixam as vítimas desassistidas em momentos de grande vulnerabilidade

---

**ESCUta MULHERES INDÍGENAS COSTA VERDE ([GUARANI SAPUKAI](#), EM ANGRA DOS REIS, [RIO PEQUENO](#), [ITAXI MIRIM E PATAXÓ HÃ HÃ HÃE](#), EM PARATY)**

A barreira linguística, especialmente para mulheres mais velhas da etnia Guarani, representa um grande desafio no acesso a serviços e proteção contra violência doméstica nos territórios onde foram realizadas as oitivas. A dificuldade em se comunicar em português dificulta a denúncia e busca por ajuda.

Análise feita pela Ouvidoria Geral da Defensoria Pública do Estado do Rio de Janeiro apresentou muita dificuldade de comunicação por conta das mulheres indígenas, especialmente as mais velhas, muitas vezes por conta de não dominarem o português, língua predominante na sociedade brasileira tem dificuldade de expressar suas necessidades e buscar ajuda em casos de violência.



Outro ponto que observamos é que existe uma barreira para a efetivação do acesso à Justiça, pois a falta de comunicação eficaz dificulta o acesso e impede a denúncia de casos de violência e o acesso a serviços de apoio e proteção.

Nos diálogos que travamos com os Caciques foi possível perceber que que tirando o território do Rio Pequeno, todos os outros tem representação de homens e isso trás uma relação de vulnerabilidade, pois elas necessitam de tradutores para denunciar violações praticadas por quem utilizar o poder do domínio da palavra para exercer controle.

Cabe ressaltar que em uma oitiva realizada no território indígena Guarani Sapukai, em Angra dos Reis, vivemos de perto esse tipo de violência. O representante do Cacique não permitiu que conversássemos com as mulheres da aldeia, virou de costas e silenciou com um gesto brusco de mãos a tentativa de comunicação da Ouvidora Fabiana e da Defensora Juliana Rodrigues Riscado, quando pedimos para falar com as mulheres sobre o trabalho que a assistência social estava fornecendo naquele momento no território.

Outro ponto levantado é a dificuldade de conseguirem apoio das delegacias locais, pois são vítimas de racismo e negativa de atendimento. Na oitiva essa narrativa apareceu em todos os territórios. Possíveis Soluções que surgiram a partir das oitivas realizadas pela Ouvidoria foi a implementação de serviços de tradução e interpretação em línguas indígenas para facilitar a comunicação em serviços públicos, como delegacias e hospitais e garantir que nos municípios em que se tenha territórios indígenas as defensorias tenha no seu quadro um profissional bilíngue a fim de garantir o acesso à justiça.

Realizar campanhas de conscientização sobre a importância da comunicação intercultural e o respeito às diferenças linguísticas e culturais



e fornecer informações sobre como essas mulheres podem acessar a Defensoria por meio de publicações em sua língua materna.

Apoio das Tutelas coletivas para pensar junto ao poder público local Políticas Públicas Específicas para mulheres indígenas, considerando suas necessidades e particularidades, incluindo o acesso à justiça e serviços de proteção contra a violência.

---

**ESCUTA MULHERES QUILOMBOLAS DO [QUILOMBO DO CAMPINHO, BARRINHA/BOM JESUS DE ITABAPOANA, MARAMBAIA/MANGARATIBA, CRUZEIRINHO/NATIVIDADE, SANTA RITA DO BRACUÍ/ANGRA DOS REIS.](#)**

As mulheres quilombolas enfrentam uma dupla violação, sendo as vítimas mais visíveis e frequentes de violência de gênero dentro dos seus territórios, que são frequentemente desrespeitados e tomados por fazendeiros e grileiros. Essa violência é agravada pela precariedade de políticas públicas e pela grande distância das comunidades, o que dificulta o acesso a apoio jurídico e social, além de aprofundar a invisibilidade e o racismo estrutural que sofrem.

A Ouvidoria Geral da Defensoria Pública do Estado do Rio de Janeiro por meio das oitivas realizadas em 2024 e 2025 nos Quilombos do Campinho, Barrinha/Bom Jesus de Itabapoana, Marambaia/Mangaratiba, Cruzeiroirinho/Natividade, Santa Rita do Bracuí/Angra dos Reis e junto às alunas do Programa Mulheres pelo Acesso à Justiça percebeu que os desafios da violência e do racismo se materializam de forma dupla nesses territórios.

As mulheres quilombolas sofrem ataques mais fortes devido ao racismo que restringe o acesso a empregos e as confina ao território. A falta de creche dentro dos territórios Quilombolas foi uma coisa que saltou aos



olhos. Ao contrário da população indígena que também vive a realidade de falta de creches em seus territórios e tem uma justificativa da cultura como uma das dificuldades desse serviço, nos Quilombos essa justificativa não pode ser usada. O que realmente se mostra segundo as lideranças é ausência do serviço por falta de vontade política. A violência contra elas é um reflexo da discriminação social e é agravada pela busca por igualdade e justiça, dizem as lideranças comunitárias.

Isso se materializa com invisibilidade e falta de apoio que acaba fazendo com que as mulheres tenham dificuldade em acessar a assistência necessária para lidar com os desafios diários. Desafios como racismo e machismo.

A luta das mulheres quilombolas é contra a discriminação, o machismo e o racismo estrutural que marca a sociedade brasileira e se materializa na disputa pelo território. Muitas vezes são as próprias mulheres que sofrem com conflitos agrários, quando fazendeiros e grileiros invadem e depredam os territórios quilombolas. O que ocorreu no Quilombo Santa Rita de Bracuí. A luta pela terra e contra especulação imobiliária fez com que as lideranças femininas tivessem que entrar no programa de proteção. Uma articulação da Ouvidoria Geral junto ao Ministério de Direitos Humanos.

As lideranças femininas quilombolas são líderes e guardiãs das tradições, culturas e da proteção dos recursos naturais, sendo fundamentais na luta pela manutenção e regularização dos seus territórios e segundo a liderança Ana do Quilombo do Campinho é por meio das lutas travadas para garantir a manutenção e cuidado do território por meio de lutas para preservação da identidade e modo de vida que tem como mote a defesa da terra como raiz e ligação com a ancestralidade que defende os quilombos contra a expropriação e a descaracterização garante o futuro das novas gerações.



Para enfrentar esses desafios, as mulheres quilombolas desenvolvem uma rede de apoio que se baseia em laços de solidariedade e amorosidade, a chamada "dororidade", um conceito que reconhece a dor comum e a força que une essas mulheres, segundo a pesquisadora Vilma Piedade.

Elas exigem que a violência seja tratada como questão política mesmo a violência doméstica quando ocorre dentro do Quilombo precisa ser trabalhada de outra forma, pois o modelo de punição não dialoga com a realidade do cuidado com a vida em comunidade. As mulheres quilombolas seguem buscando o rompimento com a indiferença da sociedade para que suas demandas sejam reconhecidas e as leis de proteção dos seus direitos sejam cumpridas.

---

## **ESCUTA MULHERES CIGANAS TANGUÁ**

A Ouvidoria Geral da Defensoria Pública do Estado do Rio de Janeiro por meio de duas formações conheceu lideranças ciganas que trouxeram em suas falas a necessidade da Ouvidoria/Defensoria terem um diálogo mais cuidadoso com essa população que por conta de anos de abandono desconfiam do poder público, pois foi efetivamente o poder público o maior violador dos direitos dessa população.

As mulheres ciganas enfrentam a violência de gênero, muitas vezes normalizada culturalmente e agravada pela discriminação e racismo que sofrem na sociedade, dificultando o acesso a apoio devido ao afastamento geográfico das

comunidades e à falta de estruturas de apoio adequadas. A dependência feminina, a falta de participação pública e o acesso limitado ao emprego são desafios internos, enquanto o preconceito externo contribui para a exclusão e invisibilidade.





Lideranças como Michele Xavier e Carla da Hora nos ensinou por meio dos pontos levantados por elas nos encontros e na oitiva realizada no Município de Tanguá que a violência de gênero e os desafios internos possibilitam que mulheres ciganas vivam a violência doméstica e não busque ajuda, pois muitos casos ocorrem dentro de casa, incluindo abuso verbal, físico e maus-tratos.

A cultura possibilita que diferentes formas de violência, como a violência conjugal, sejam aceitas por parte da comunidade, o que dificulta a denúncia e a procura de ajuda por parte das vítimas. Além da discriminação da sociedade, as mulheres ciganas enfrentam também discriminação de gênero dentro das suas próprias comunidades e exclusão social promove a dependência financeira dessas mulheres, limitando a sua autonomia e participação na vida pública.

Outro ponto levantado por elas são os obstáculos para o acesso e apoio. A violência se materializa por meio do racismo estrutural. Carla nos disse que o preconceito e o racismo, com raízes históricas e múltiplas manifestações, representam um grande obstáculo e distância geográfica e a vida nômade também são obstáculos para o acesso aos direitos, mas que não podem ser usados como justificativa para que essa população, principalmente mulheres e crianças não tenham acesso aos direitos básicos como segurança e educação.

Michele disse que a falta de visibilidade e o desconhecimento cultural sobre o povo cigano e a sua exclusão social levam a uma falta de reconhecimento dos seus direitos e necessidades por parte da sociedade. Esse desconhecimento provoca desigualdade de acesso. A discriminação dificulta o acesso a emprego, saúde e educação, aumentando a vulnerabilidade das mulheres ciganas e a sua dependência de apoios.

Nesse movimento de buscar mudar esse quadro, as mulheres ciganas estão se empoderando e estudando para conseguir apoio para



garantir os direitos dos seus territórios. Michele nos disse que é necessário adequar as políticas públicas à realidade do povo cigano, garantindo o acesso à moradia, educação e saúde.

---

## **MAPEAMENTO DA EQUIPE INTERNA DA OUVIDORIA GERAL DA DEFENSORIA PÚBLICA DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO**

Mapeando o sistema interno da Ouvidoria Geral da Defensoria Pública do Estado do Rio de Janeiro, verificamos que os atendimentos na perspectiva de gênero e raça não eram feitos nos anos anteriores. Logo era inexistente o entendimento do público central dos atendimentos feitos pela Ouvidoria e as principais demandas que chegam via nossos canais de atendimento. Ao inserirmos no sistema o recorte de gênero, ao classificarmos a demanda recebida foi possível verificar que a maioria das pessoas usuárias que buscam nosso atendimento são mulheres e mulheres negras/pardas.

Ao iniciarmos o mapeamento a fim de entendermos o perfil do público da Ouvidoria, verificamos que as demandas também não eram mapeadas a partir da perspectiva de gênero e raça.

As demandas eram inseridas no corpo dos atendimentos gerais e isso cria dificuldade de criarmos procedimentos de atendimento que dê prioridade/urgência às demandas que nos chegam. Demandas como violência doméstica, alimentos, assédio moral e sexual, racismo/machismo contra mulheres indígenas, ciganas e negras, divórcio, guarda entre outras demandas.

Inserir no sistema o mapeamento das demandas separadas para produzir dados qualitativos e quantitativos produziu um olhar de cuidado do órgão com o trabalho executado pela Ouvidoria e ao mesmo tempo nos forneceu elementos para iniciarmos os procedimentos de mapearmos as



demandas e damos andamento prioritários aos procedimentos que chegam para a Ouvidoria.

Demandas de alimentos, violência doméstica, direito ao luto, Mulheres privadas de liberdade e adolescentes internadas, Mulheres familiares de pessoas privadas de liberdade, mães atípicas, mães e famílias de vítimas da violência do Estado são parte estruturantes do trabalho executado pela Ouvidoria e por isso iniciamos o mapeamento interno para conseguirmos produzir uma Ouvidoria com uma abordagem interseccional.

Outro ponto importante levantado no processo de apuração da equipe interna e externa foi a necessidade de simplificação de conceitos e termos jurídicos. Com medidas simples podemos possibilitar maior acessibilidade e compreensão dos seus direitos.

### **Propostas das mulheres para melhorar os serviços da Defensoria:**

- Integrar e expandir parcerias com universidades e ONGs para oferecer atendimento psicológico e assistência social gratuitos, descentralizando o acolhimento e garantindo encaminhamentos eficazes;
- Promover encaminhamentos mais rápidos e diretos para casas-abrigo e outros órgãos de proteção;
- Implementar e garantir o pagamento de auxílio-aluguel para mulheres em situação de vulnerabilidade, facilitando a saída do ciclo de violência, conforme orientações da Defensoria Pública;
- Ampliar projetos que ofereçam vagas de emprego para mulheres vítimas de violência, com selos de responsabilidade



social para empresas, promovendo a autonomia financeira e o recomeço de vida;

- Tornar o atendimento jurídico mais rápido, humano e especializado, com a participação de defensoras, defensores, psicólogos e assistentes sociais para casos de violência doméstica e outros tipos de violências;
- Reforçar a atuação do Núcleo de Defesa dos Direitos da Mulher (Nudem) e divulgar campanhas informativas para conscientizar as mulheres sobre seus direitos e os serviços da Defensoria Pública;
- Promover a educação sobre igualdade de gênero nas formações internas da Defensoria para as comunidades a fim de criar um entendimento de como prevenir a violência;
- Fazer parcerias com as escolas para trabalhar a prevenção contra a violência de gênero desde a base;
- Realizar mutirões de atendimento e veicular campanhas em mídias de massa para informar a população sobre como acessar a ajuda da Defensoria;
- Fazer campanhas explicando que a violência não se manifesta somente por meio da violência física;
- Fomentar parcerias com as subseções da OAB Mulher nos Municípios;

### **Reivindicações do grupo de mulheres ouvidas:**



- As vítimas buscam um atendimento que priorize suas necessidades, com escuta atenta e respeito à sua condição de sujeito de direitos;
- Atendimento mais rápido e acolhedor;
- É fundamental a existência de serviços de apoio psicossocial para as vítimas, que as ajudem a lidar com o trauma e a reconstruir suas vidas;
- Ampliação da rede de apoio psicossocial;
- Combate à violência sexual e política;
- As mulheres vítimas de violência sexual e violência política reivindicam maior atenção e ações mais eficazes por parte da Defensoria, incluindo a proteção em espaços públicos;
- As mulheres buscam maior representatividade feminina nos quadros da Defensoria e em suas ações, além de maior visibilidade para a violência que sofrem;
- As vítimas reivindicam que a Defensoria atue de forma efetiva na defesa de seus direitos, garantindo o acesso à justiça e a obtenção de medidas protetivas para mulheres fora do eixo capital;
- As vítimas buscam um acompanhamento integral por parte da Defensoria, que envolve não apenas a assistência jurídica, mas também o apoio social e psicológico;
- Espaço de escuta ativa e protegida;
- Que a Defensoria tenha em seus espaços um local para que as crianças que acompanham suas mães vítimas de violência não escute os fatos narrados da violência vivida;



- Que se amplie a divulgação que a Defensoria atua em outras frentes na proteção da mulher vítima da violência para além da violência doméstica;

## **Considerações Finais**

Tendo em vista os relatos e a base de dados inseridas nesse documento, a Ouvidoria Geral da Defensoria Pública sinalizar que para melhorar os serviços da Defensoria Pública do Rio de Janeiro para mulheres cis e trans, mulheres negras, caiçaras, indígenas, faveladas e ciganas, ribeirinhas, quilombolas, assentadas rurais, todas as mulheres trabalhadoras, mulheres de terreiros é preciso aumentar o número de defensores públicos, especialmente na formação de carreira, ampliar os núcleos especializados e a atuação territorial para alcançar as comunidades, capacitar os profissionais com foco nas questões raciais e de gênero, e implementar ações de divulgação e acesso que alcancem essas populações em suas localidades.

Na carta de princípios lançada pela Ouvidoria da Defensoria Pública de São Paulo e que contou com a contribuição da Ouvidora Fabiana Silva trouxe alguns apontamentos que queremos inserir nesse documento.

01. Considerando o contexto estrutural de discriminação e desigualdade que permeia as mulheres cis, transfemininas e corpos feminizados e que impacta na capacidade de acessarem a justiça, em razão de violências baseadas no gênero e de estruturas patriarcais que historicamente excluíram as mulheres dos processos de tomada de decisão;



02.Considerando que não há um conceito único de gênero – que perpassa por diversas discussões acadêmicas, políticas e históricas –, entende-se, para os fins desta carta é em apertada síntese, gênero como as construções de masculinidade e feminilidade criadas na articulação com outras diferenças – de raça, etnia, classe social, nacionalidade, faixa etária – e como essas noções se embaralham e se misturam no corpo de todas as pessoas, nesse sentido, gênero é também um instrumento que facilita a percepção das desigualdades sociais e econômicas entre homens e mulheres;

03.Considerando que não existe um conceito universal de mulher e que as mulheres vivenciam contextos e interseccionalidades que agravam os obstáculos ao acesso à justiça;

04. Considerando que a maior parte das/os usuárias/os das Defensorias Públicas são mulheres e que o corpo funcional de Defensoras/es e servidoras/es da instituição é composto majoritariamente por mulheres;

05.Considerando a perspectiva interseccional sobre a questão de gênero e que a formulação das políticas públicas de acesso à justiça impõe especial atenção às desigualdades cujas raízes remontam às heranças escravocratas e à formação tradicionalmente patriarcal da sociedade brasileira;Considerando a fundamentalidade conferida pelo art. 5o, I, da Constituição Federal, à igualdade de direitos e obrigações para homens e mulheres, devendo ser interpretada em suas dimensões formal e material, bem como a relevância das demais legislações infraconstitucionais de proteção das mulheres





cis e transfemininas, em especial a Lei Maria da Penha (Lei 11.340/2006), que consiste em verdadeira política pública de enfrentamento à violência de gênero no país;

06.Considerando que a Convenção Interamericana para Prevenir, Punir e Erradicar a Violência Contra a Mulher (“Convenção Belém do Pará”) prevê que os Estados Partes devem estabelecer procedimentos jurídicos justos e eficazes para mulheres sujeitas à violência, inclusive através de medidas de proteção, juízo oportuno e efetivo acesso a tais processos, bem como estabelecer mecanismos judiciais e administrativos necessários para assegurar que a mulher sujeitada à violência tenha efetivo acesso a restituição, reparação do dano e outros meios de compensação;

07.Considerando que a Convenção Belém do Pará determina que os Estados Partes promovam e apoiem programas de educação governamentais e privados, destinados a conscientizar o público para os problemas da violência contra a mulher, recursos jurídicos e reparação relacionados com essa violência;

08. Considerando que o Brasil é signatário da Convenção sobre a Eliminação de todas as formas de Discriminação contra as Mulheres das Nações Unidas e que a Recomendação Geral no 33 do Comitê sobre a Eliminação da Discriminação contra as Mulheres (CEDAW) obriga os Estados partes a assegurarem às mulheres o acesso à justiça, o que inclui a proteção de seus direitos contra todas as formas de discriminação com o objetivo de apoiar o empoderamento dessas mulheres como



indivíduos e titulares de direito, promovendo o potencial emancipatório e transformador do direito;

09. Considerando que a Recomendação Geral no 33 CEDAW formula conceito multidimensional de acesso à justiça a partir de seis componentes inter-relacionados e essenciais, quais sejam: justiciabilidade, disponibilidade, acessibilidade, boa qualidade, provisão de remédios para as vítimas e prestação de contas dos sistemas de justiça;
10. Considerando que a Recomendação Geral no 33 CEDAW prevê as Defensorias Públicas como elementos cruciais na garantia do acesso de mulheres hipossuficientes economicamente ao sistema de justiça e que a Instituição deve responder às necessidades das mulheres, de forma que o serviço seja prestado de maneira oportuna, contínua e efetiva;
11. Considerando o disposto no Protocolo para Julgamento com Perspectiva de Gênero 2021 elaborado pelo Conselho Nacional de Justiça, que reconhece o direito como um possível mecanismo de emancipação social e compreende o importante papel do sistema de justiça na promoção de políticas de igualdade de gênero; Apontam-se os seguintes princípios e diretrizes que devem guiar as políticas institucionais da Defensoria Pública do Estado de São Paulo no intuito de ampliar o acesso à justiça na perspectiva de gênero.

“Sendo assim é importante que todas as políticas institucionais de acesso à justiça devem ser pautadas pela perspectiva de gênero, considerando suas interseccionalidades. Outro ponto importante é o



entendimento que a categoria “mulheres” não é universalizante e deve ser interpretada de forma plural a partir de suas diversidades”.

As políticas de acesso à justiça devem romper com estereótipos de gênero, ampliando a garantia de direitos de todas as mulheres em cada esfera de suas vidas e o atendimento da instituição deve ser pautado pela escuta ativa e qualificada, não revitimização e promoção da autonomia, em observância aos desafios enfrentados pelas mulheres num contexto social estruturado pelo patriarcado e racismo.

A atuação da Defensoria Pública deve orientar-se sempre pela autonomia e diversidade das mulheres e imparcialidade no atendimento, eliminando os estereótipos e as discriminações de gênero, raça, etnia, crença religiosa, faixa etária e sexualidade.

A defesa e promoção dos direitos das mulheres necessita do empoderamento das mulheres, para tanto, a Defensoria Pública precisa se fazer conhecer para que mulheres saibam acessá-la para efetivar seus direitos. Logo o agendamento na Defensoria Pública precisa ser simples e célere de modo a evitar o aprofundamento das barreiras ao acesso à Defensoria pelas mulheres.

Um outro ponto que sempre é levantado nas escutas produzidas pela Ouvidoria é que o atendimento presencial é fundamental para o acesso de mulheres à justiça e que a territorialização do serviço prestado pela Defensoria Pública é imprescindível para a garantia do acesso à justiça das mulheres.

As medidas de simplificação dos critérios de atendimento e a facilitação da avaliação financeira devem ser pensadas a partir da perspectiva de gênero e raça.

O atendimento de mulheres em situação de violência doméstica e familiar deve ser considerado urgente, garantindo prioridade no atendimento e evitando a exigência de agendamento e os atendimentos a



mulheres mães em situação de grande vulnerabilidade devem ser considerados prioritário, evitando a exigência de agendamentos.

**Propostas centrais para melhorar o atendimento prestado para as mulheres cis e trans que buscam atendimento na Defensoria Pública:**

- **Ampliar o quadro de Defensores Públicos:**

- É fundamental que haja mais oportunidades de ingresso na carreira de Defensor Público, especialmente com o objetivo de ampliar a presença e o apoio a grupos minorizados.

- **Formação e Especialização:**

- Promover a formação de novos defensores com foco nas diversas especificidades de cada grupo (raça, gênero, origem, etc.), como também na atuação para a resolução de conflitos por meio da conciliação.

- **Fortalecer a atuação especializada:**

- Ampliar os núcleos de defesa dos direitos da mulher e de combate a qualquer tipo de violência, que também focam nas mulheres negras, como é o caso do Nudem.

- **Atuação territorial e comunitária:**

- Levar os serviços da Defensoria para as áreas de maior vulnerabilidade, como as favelas, e para comunidades quilombolas, ilhas, indígenas e ciganas, por meio de unidades de atendimento itinerante ou postos de atendimento dentro dessas comunidades.



- **Promover a capacitação e conscientização dos profissionais/Sensibilização para o racismo e machismo estrutural:**

- Realizar treinamentos e cursos para os defensores e servidores públicos sobre a realidade do racismo estrutural, da violência de gênero e do preconceito enfrentados por mulheres negras, indígenas e ciganas, além de ações para desconstruir preconceitos.
- Conhecimento das culturas e direitos específicos:  
Capacitar os profissionais para que compreendam as especificidades culturais e os direitos das comunidades indígenas e ciganas, garantindo um atendimento mais adequado e respeitoso.

- **Aumentar a divulgação e o acesso aos serviços/Ações de informação e acesso:**

- Desenvolver campanhas de informação acessíveis a essas populações, utilizando linguagem clara e meios de comunicação que as alcancem, como por exemplo, redes sociais, rádios comunitárias e por meio de líderes comunitários, para que saibam que os serviços da Defensoria existem e como acessá-los.
- Uso de canais de atendimento acessíveis.  
Divulgar o aplicativo da Defensoria e o telefone 129, além de garantir que o acesso aos núcleos especializados seja facilitado para as mulheres que precisam desses serviços.

- **Criação da Ouvidoria da Mulher**



- Capacitação de todo corpo de trabalhadores da Ouvidoria na Perspectiva de gênero e raça;
- Criação de Protocolos de atendimento em todos os canais de atendimento da Ouvidoria;
- Inserir no sistema da Ouvidoria a inserção da descrição detalhada dos diferentes tipos de violência contra mulher;
- Que o atendimento seja iniciado perguntando se a demanda é vinculada à algum tipo de violência de gênero;
- Sala de atendimento para atendimento individual;
- Contratação de um profissional da psicologia para atuar no acolhimento e elaboração de relatórios técnicos junto à profissional de assistente social;
- Ampliação do diálogo com a rede que atua na proteção da mulher vítima da violência;
- Formação centrada em protocolos de acesso à justiça na perspectiva de gênero e raça;
- Deve-se partir da premissa de que as mulheres cis e trans que buscam atendimento na Defensoria Pública vivenciaram diversos contextos de vulnerabilidade e exclusão, inclusive situações de violência. Por este motivo, é imprescindível que o atendimento de mulheres preze sempre pelo respeito, acolhimento, pela escuta ativa, pela promoção da autonomia, pela não revitimização, pelo não silenciamento, pela utilização de nomes e pronomes em acordo com o gênero de preferência da pessoa atendida, bem como pela proteção da privacidade e do sigilo profissional;



- É importante também levar em consideração, sempre que possível, a preferência em ser atendida por pessoas do gênero feminino ou masculino;
- A relação entre representante dos interesses legais e mulheres usuárias do serviço deve ser construída com base na confiança, no contato pessoal sempre que possível e na comunicação efetiva e garantia da escuta protegida;
- Garantir orçamento para produção de materiais de divulgação sobre os encontros promovidos pela Ouvidoria a partir do Ouvidoria Delas;
- Ter nos canais de comunicação da Defensoria uma página da Ouvidoria Delas garantindo a proteção dos dados fornecidos pela comunicante;
- Ampliação das parcerias com as redes de mulheres que atuam com a proteção de mulheres cis e trans no Estado do Rio de Janeiro e no cenário nacional

### **Referências Bibliográficas:**

BAKHTIN, Mikhail M. *Estética da criação verbal*. São Paulo: Martins Fontes, 2003.

\_\_\_\_\_. *Para uma filosofia do ato responsável*. São Carlos: Pedro & João Editores, 2010.

BORGES, Fernanda Alves; OLIVEIRA, Sheila Fernandes Pimenta. Pedagogia do encontro: metodologia de pensamento e criatividade em A parte que falta de Sheldon Silverstein. Franca, São Paulo. *Revista Eletrônica de Letras*, v. 12, n. 1. jan.-dez. 2019.





BRANT, Beth. *Bakhtin, dialogismo e construção de sentido*. Campinas: Ed. Unicamp, 2005.

CARNEIRO, Sueli. *Racismo, sexismo e desigualdade no Brasil*. São Paulo: Selo Negro, 2011.

EVARISTO, Conceição. *Olhos d'água*. Rio de Janeiro: Pallas, 2014.

FANON, Frantz. *Pele negra, máscaras brancas*. Salvador: EDUFBA, 2008.

hooks, bell. *Irmãs do Inhamé: mulheres negras e autorrecuperação*. 1. ed. São Paulo: Martins Fontes, 2023.

\_\_\_\_\_. *Erguer a voz: pensar como feminista, pensar como negra*. São Paulo: Elefante, 2019.

\_\_\_\_\_. *Tudo sobre o amor: novas perspectivas*. São Paulo: Elefante, 2020.

JESUS, Carolina Maria de (1914-1977). *Quarto de despejo: diário de uma favelada*. 10. ed. São Paulo: Ática, 2014.

KILOMBA, Grada. *Memórias da plantação: episódios de racismo cotidiano*. Rio de Janeiro: Cobogó, 2019.

LAURIS, Élida. *Racismo, Violência e Estado: três faces, uma única estrutura de dominação articulada; abordagem conceitual*. Rio de Janeiro: Criola, 2022.

LORDE, Audre. *Irmã outsider*. Belo Horizonte: Autêntica, 2020.

MBEMBE, Achille. *Crítica da razão negra*. São Paulo, 2018

NASCIMENTO, Beatriz. *Uma história feita por mãos negras: relações raciais, quilombos e movimentos*. Rio de Janeiro: Zahar, 2021

OLIVEIRA, Inês Barbosa de (org.). *Práticas cotidianas e emancipação social: do invisível ao possível*. Petrópolis, Rio de Janeiro: DP et Alii, 2010.

PASSOS, Rachel Gouveia. *“Na Mira do Fuzil”: a saúde mental das mulheres negras em questão*. São Paulo: Hucitec, 2023

PIEADADE, Vilma. *Dororidade*: São Paulo: Nós, 2017.

PIMENTEL, Silvia; ARAÚJO, Siméia de Mello (coord.); PEREIRA, Beatriz; MELO, Mônica de (orgs.). *Raça e gênero: discriminações, interseccionalidades e resistências*. São Paulo: EDUC, 2020.

RIBEIRO, Djamila. *Quem tem medo do feminismo negro?* 1. ed. São Paulo: Companhia das Letras, 2018.

SANTANA, Bianca (org.). *Vozes insurgentes de mulheres negras*. Belo Horizonte: Mazza, 2019.

SILVA, Fabiana da. *Aprendendo e ensinando no cotidiano da comunidade do Parque das Missões: as narrativas de mulheres e crianças negras e suas práticas culturais*. Trabalho de Conclusão de Curso (Graduação em Pedagogia) – Universidade Estadual do Rio de Janeiro, Rio de Janeiro, 2010.

WERNECK, Jurema. *O racismo nosso de cada dia e a situação da mulher negra brasileira*. Flacso na mídia, mar. 23, 2017. Disponível em: <https://flacso.org.br/2017/03/23/o-racismo-nosso-de-cada-dia-e-a-situacao-da-mulher-negra-brasileira/>. Acesso em x mês 2022.

<https://www.cnnbrasil.com.br/nacional/sudeste/rj/rj-ja-registrou-mais-de-42-mil-casos-de-violencia-contr-mulheres-em-2025/>

<https://agenciabrasil.ebc.com.br/geral/noticia/2025-07/mortes-intencionais-caem-54-no-pais-em-2024-feminicidios-sobem-19#:~:text=de%20servi%C3%A7os%20%7C%20transpar%C3%AAncia-,Mortes%20intencionais%20caem%205%2C4%25%20no%20pa%C3%ADs,em%202024%3B%20feminic%C3%ADdios%20sobem%2019%25&text=A%2019%C2%AA%20Edi%C3%A7%C3%A3o%20do%20Anu%C3%A1rio,ao%20registrado%20no%20ano%20anterior.>

---

## **RELATÓRIO DA OITIVA REALIZADA NO TERRITÓRIO DE ITABORAÍ - VIOLÊNCIA OBSTÉTRICA**



## **Relatório oitiva - violência obstétrica Itaboraí**

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

**Data de Elaboração:** 29 de dezembro de 2025

**Elaborado por:** Fabiana da Silva

### **Presentes**

- Sandra Mageli Sirqueira de Araujo
- Isabela Martins
- Luciana Gomes Terra
- Ana Lucia
- Vítima 05
- Vítima 06
- Vítima 07
- Vítima 08
- Vítima 09

### **Informações Preliminares:**

As mulheres vítimas de violência na cidade de Itaboraí pediram o apoio da Ouvidoria para auxiliar elas a escoar as denúncias que estão chegando por meio da página do coletivo e nos encontros realizados pelo coletivo Mulheres de Itaboraí.

### **Resumo da Oitiva:**

O presente relatório tem por intuito descrever como se deu a oitiva realizada no espaço do coletivo Mulheres de Itaboraí, localizado em Itaboraí no dia 18 de dezembro de 2025.



O presente relatório tem por intuito descrever como se deu a oitiva realizada no espaço do coletivo Mulheres de Itaboraí, localizado em Itaboraí no dia 18 de dezembro de 2025.

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.

No dia 18 de dezembro a Ouvidora Fabiana Silva participou de uma oitiva no bairro Nova Cidade/ Itaboraí sobre os casos de violência obstétrica. Um tema de discussão ativa na região de Itaboraí e no estado do Rio de Janeiro, com menções a:

Discussões e denúncias locais sobre o atendimento em hospitais de Itaboraí, inclusive por meio de páginas de redes sociais como a "Mães de Itaboraí Nenhum Direito a Menos".

Estudos abrangentes realizados pela Fundação Oswaldo Cruz (Fiocruz) que revelam que cerca de duas em cada três mulheres no estado do Rio de Janeiro já sofreram alguma forma de violência obstétrica.

Na oitiva realizada com a presença de lideranças de organizações sociais locais foi possível verificar que a questão da violência obstétrica se manifesta em diferentes áreas. A violência obstétrica é um problema complexo e multifacetado, com relatos que abrangem diversas fases da assistência à saúde da mulher, conforme indicado nos depoimentos das lideranças de organizações sociais locais. A questão não se limita apenas ao momento do parto, mas se estende por todo o ciclo de cuidados de saúde reprodutiva e ginecológica. As manifestações identificadas incluem:

No processo do parto e pós-parto: Relatos de mulheres que sofreram violência durante o nascimento de seus filhos e no período de recuperação imediatamente após o parto.



Em outras intervenções médicas: Casos de violência experienciados por mulheres ao buscar apoio médico para condições como hérnias, miomas e outras doenças relacionadas ao ciclo menstrual, sugerindo uma questão sistêmica na forma como as mulheres são tratadas em diferentes contextos de saúde por parte do mesmo profissional de saúde do município.

Todas as mulheres presentes na oitiva relatam que o profissional Evandro Matos Lopes -5239717-1 (CRM) é o responsável direto pelos casos narrados de violência que todas as presentes relataram.

- Relato da Isabela: “Ele me abriu como um porco” - Meu acompanhamento do parto foi em Niterói, mas eu morava aqui. E aí, ele nasceu de parto normal. Um ano e seis meses depois, eu dei entrada aqui na prefeitura para fazer a laqueadura. De todo o procedimento, entramos na pandemia. Minha cirurgia estava marcada para 21 de abril. Entramos na pandemia, minha cirurgia foi desmarcada. Em 19 de junho, minha cirurgia foi feita com todo aquele aparato que a gente tinha que fazer da pandemia, né? De máscara, tudo que tinha. Eu entrei no centro cirúrgico às 7:00 horas da manhã e fiz a cirurgia e fui para o quarto praticamente dopada da cirurgia, porque acho que quando a gente faz uma que a gente leva a raquianestesia você fica acordada para saber. Eu não lembro de quase nada. Só lembro do anestésico tirar minha máscara e colocando um oxigêniozinho falando que eu iria respirar melhor e ali eu apaguei. Acordei meio zonzinha com a enfermeira me mostrando um pedaço de papel com algo com sangue e falando que eram as minhas trompas. Fui para o quarto, dormir quando eu acordei na manhã seguinte vomitando muito com essa muito mal botando algo líquido verde pra fora e a enfermeira do plantão virou pra mim e falou assim: você tá bem? Eu falei não, não tô bem. Algo aconteceu na minha cirurgia. Eu não



conseguia raciocinar. A dor da cirurgia era muito grande é o ato de vomitar doía mais ainda. Então passei mal, fiquei internada, o doutor Evandro chegou no quarto e falou: você está de alta. Eu falei pra ele se ele não iria me examinar ver como está a minha cirurgia, não? Ele me respondeu que não precisava. Perguntei se eu precisava fazer alguma revisão pós-cirúrgica? Também não precisa. Então tá. Fui pra casa, fiquei os 45 dias de repouso que a gente fica, que a princípio me falaram que eu ia fazer uma cirurgia por vídeo pelo um bico quando eu cheguei no hospital que eu estava sentada lá no centro cirúrgico que eu fui descobrir que eu ia ter que ser cortada com uma cesária. Aí já foi pra mim horrível Porque você passar 45 dias, tudo de novo com aquela sensação de você não poder fazer nada. Enfim, isso foi em junho, em fevereiro do ano seguinte eu engravidei, ou seja, eu não fui laqueada. Sete meses depois da cirurgia eu descubro que estou grávida do meu terceiro. Você imagina que você está fazendo cursos, eu estava estudando para fazer o concurso público da polícia civil e eu tive que parar tudo porque eu não estava com a minha cabeça no lugar. Porque você está querendo subir, você descobre que você está grávida. Não que meu filho seja um atraso na minha vida, pelo contrário. Hoje em dia eu sou extremamente apaixonada pelo meu filho. É uma benção na minha vida, mas você está programando uma outra, uma coisa totalmente diferente e acontece uma gestação onde você não estava esperando. Fui, fiz uma consulta com o doutor Evandro, e nessa consulta ele simplesmente chega pra mim e fala, você quer abortar seu filho? A gente aborta agora. Quanto tempo de vista da hora? Cinco meses. Porque eu fui perguntar a ele o que poderia ter acontecido na cirurgia de laqueadura que não deu certo e ele simplesmente vira para mim e fala isso: Você quer a gente abortar o filho agora e eu tenho tudo isso gravado no meu



processo. Eu abri o processo contra ele e algo na hora fala assim. Grava. Grava a consulta com ele. Então eu botei pra gravar a consulta. E ele simplesmente falou isso. Você quer abortar seu filho? A gente aborta agora. Minha mãe queria voar na cara dele. Você é um safado. Você é antiético, minha filha está alterada e você ainda fala isso para ela. Enfim, fiz meu parto quando o obstetra que fez meu terceiro parto virou para mim e falou Isabela, você foi cortada como um porco. Você está toda mal cortada, eu vou ter que fazer uma mini cirurgia plástica por dentro. Ele não fez cirurgia porque o obstetra não vai fazer, mas ele tentou me ajudar. Hoje em dia eu não consigo fazer certos tipos de exercícios porque me incomoda, eu sinto a cirurgia por dentro repuxar e ele falou, ele não te operou, eu não tenho vestígios nenhum de cirurgia de laqueadura, você não foi amarrada, você não foi cortada você não foi cauterizada, não tem vestígios nenhum, ele simplesmente te abriu e não fez nada e eu tenho tudo aqui nessa pasta, os exames que eu fiz pré-operatório o laudo, o prontuário do hospital tá tudo aqui. Eu tenho um papel que ele me deu quando eu fui lá fazer essas consultas. Ele me deu atestado pra eu ir pra um psicólogo. Porque eu engravidei após-laqueadura. Solicitando um psicólogo. Pra mim, acho que quem precisa de um psicólogo na verdade é ele. Então, assim, pra você que chega pra fazer um planejamento familiar pra você não engravidar mais e sete meses depois da cirurgia você descobrir que tá grávida, eu tive a pior gestação da minha vida. Eu fiquei a gravidez inteira de repouso porque como era pouco tempo de cirurgia os pontos internos corriam risco de estourar. Meu filho era para nascer dia 3 de janeiro, ele nasceu dia 27 de dezembro, porque eu já não estava mais aguentando de dor, de incômodo. A barriga crescendo e aqueles pontos internos incomodando e você ficar preocupada, meu Deus, se eu não





aguentar até... Se eu ficar até janeiro, meus pontos internos vão abrir. Eu tive uma gestação horrível, horrível. Só por conta disso. E assim, eu achei que era só eu, mas estou vendo que a força da gente é muito grande. A gente precisa parar esse homem. O quanto antes.

- Luciana Gomes Terra - Descobri que tinha mioma e aí tinha uma menina conhecida lá, ela falou assim, fica calma que vai dar tudo certo. Agora você pega esse exame e já leva direto para o seu ginecologista. O meu ginecologista nunca foi médico da Prefeitura, não é questão que eu sou melhor ou pior, é questão que eu nunca gostei de me tratar de um ginecologista da Prefeitura e muito menos fazer meu preventivo. Eu me aperto e pago. Aí eu levei o meu médico, o Dr. Luiz Antônio, ele falou assim, olha, Luciana, realmente você está com útero do tamanho de uma gestante, de 4 para 5 meses, agora você vai ter que operar. Aí ele fez lá a cartinha. Procura Evandro ou Jair. Aí como eu tenho conhecimento de vindo lá, as meninas me encaixaram para o Jair me atender. Aí o doutor Jair pegou, fez estudinho, eu consegui acompanhar. Aí hoje eu tive a minha hemorragia. Eu fiquei tratando dessa hemorragia há quatro meses. Aí foi marcada a minha cirurgia, foi dia 9 de fevereiro de 2024. Fui para o hospital com a minha mãe. Cheguei lá, aí minha mãe me deixou, foi embora, porque o doutor Jair foi operatório. Ele atendia primeiro na sessão para depois operar. Quando chegou a minha hora de operar, eles operaram as mais velhas para depois os mais novos. Eu era a primeira que operava. Ele não pôde me operar devido a uma cirurgia que eu fiz mais de 10 anos atrás de endometriose de parede abdominal, que eu fiz pelo plano de saúde, mas o doutor Javier do cirurgião clássico que teve que entrar na cirurgia porque a endometriose quando foi feita a ultra ela era pequena, mas quando ele abriu ela estava profunda onde eu



perdi muito tecido por neurose e teve que ter teve que colocar duas telas eu acho, não é? Então nisso o médico que fosse me operar aqui não poderia ser só a equipe ginecologista, mas sim a geral porque para retirar o meu tinha que tirar a tela para dar espaço. O doutor Jairo não podia fazer o procedimento porque não liberam o cirurgião geral para estar com ele operando ninguém, aí me jogava para quem? Para Evandro. Aí minha mãe falou assim, primeiro foi a sua tia, agora vai ser você mais uma vítima? Porque nós temos uma vítima de vó. Minha tia faleceu há dois anos. Vítima dele? É. Porque ele operou minha tia, entrou andando dentro do hospital e saiu aleijada. Não andou mais. Nunca mais andou. Minha tia faleceu depois de três anos. Enfim, no meu caso, né? Aí no dia da minha cirurgia ele veio todo bonitinho sentado. Aí minha mãe, olha minha mãe já trabalhou com ele, olha primeiro foi a minha irmã, agora é minha filha. Aí ele virou pra mim e falou assim Manda sua mãe ficar quietinha no corredor ali, né? Ele entrou e me chamaram Aí veio o cirurgião geral, conversou comigo, eu expliquei, né? Aí ele falou assim Eu não lembro Foi um senhor, ele era bem senhor Ele falou assim, olha Luciana você realmente está com uma hérnia, né? Tem tela. Eu vou te abrir. Não vai ser mais pela pélvica. Vai ser em pé, né? Aí vem Evandro. Evandro começou a fazer um toque. Eu ainda com hemorragia. Pô, por que você está me dando um toque? Você está me dando um toque? Não vai tirar o útero? Por que você está me dando um toque? Ele achou que você estava grávida? Por que você está me dando um toque? Você está me dando um toque? Você era um útero de uma gestante de quatro meses precisava de fazer uma histerectomia. Eu não sei o que ele arrumou, eu sei que ele operou, ele só tirou o útero. Eu acordei na cirurgia, depois da cirurgia, e ele disse que foi um sucesso apesar de eu estar muito gorda, eu pensei eu tenho

que estar gorda, porque eu entrei com quatro tipos de hormônio, pra poder segurar o sangramento.

- Sandra Mageli Siqueira Guimarães - Fui operada e fiquei com dor. No dia que fui tirar os pontos tive que fazer uma mini cirurgia de novo, pois os pontos todos estavam com problemas, pois fui cortada igual um animal e o pós cirúrgico teve que ser refeito de novo, pois fiquei mais 40 dias de recuperação após a retirada do ponto que foi feita após a cirurgia. Há relatos de mulheres que ficam amarradas. Eu não me recordo de estar amarrada, mas me recordo de estar naquela salinha. Ele introduziu "Eu não sei nem como é" Qual é, se realmente é a DGZ Eu não vi nada, não tinha nada.. Só que quando eu saio do centro cirúrgico eu vejo me levando lá pra cima E vejo meu esposo e nisso ele diz assim ela tá com dor porque realmente eu estava sentindo dor, mas eu não conseguia ter o tino De falar como eu tô falando agora. Eu sei que eu subi e fui pra enfermaria quando eu chego na enfermaria, eu realmente sinto muitas dores, muitas dores. E aí o meu marido ainda espera um pouco e diz assim para as meninas. Olha só, vocês não vão dar remédio para ela? E aí ele saiu para ir ao banheiro. Quando ele volta, tem um soro. Soro. E aí, eu já falo para ele. Ele é tudo que eu não estou falando. Eu não estou, tem alguma coisa muito ruim. Tem alguma coisa muito ruim. E nisso minha filha sobe. Quando minha filha sobe, ela diz assim: Ai, minha mãe não tá bem se você não for lá, né? Que lugar onde tem aquele monte de mulher quem vai sou eu e eu não vou falar baixo eu vou falar alto. Aí meu marido foi, se dispôs e foi lá. Ele só me expôs, eu fui no banheiro minha esposa tá com soro É soro, não é remédio Aí a enfermeira diz que não pode fazer nada porque o prontuário ainda não subiu. Aí ele, como assim? Como é que você tira uma pessoa de centro cirúrgico e não



sobe com o prontuário? Tem alguma coisa errada. O prontuário subiu quase três horas depois e eu ali sentindo dor.

- Vítima 06 - Eu fui ter minha primeira filha e por conta da minha idade foi pedido uma cesaria. Na hora de tomar a raquianestesia eu não senti nada, mas quando iniciaram o corte na minha barriga eu comecei a gritar de dor. Os médicos falaram que era psicológico e voltaram e eu voltei a gritar de novo. Nisso o anestesista de forma grossa diz que era psicológico e que para provar eu podia levar minhas pernas até o alto. Nisso eu faço o que ele manda e a minha perna veio até a parte da minha barriga. Eu vi eles comentando e somente depois disso que eles me deram uma nova dose e eu parei de sentir dor.
- Luciana Rodrigues de Santos - É, muita coisa. Suposta histerectomia total. Em 20 de janeiro de 2020, né? Eu fiz a cirurgia, o doutor Evandro que fez essa cirurgia. Aí, saindo ali, né, como as meninas relataram, tá uma estranheza que a gente fica apagada mesmo e durante horas, né, a gente faz 100 segundos, com ainda meio drogada. E fui pra uma sala, né, onde tinha homem, mulher, velho, idoso, criança, todo mundo junto. E quando eu acordei, né, com muita dor na barriga e assim, a gente fica lá eles não dão nada pra gente comer a gente fica horas e horas sem comer eu lembro que eu só tomei um suco de melancia no hospital, foi o meu gasto na saúde pública foi a somente a anestesia a cirurgia o medicamento s de uma hora porque assim 12 horas depois eu fui quando chegou eu vou dar aula eu falei, mais de 12 horas eu nem tinha tomado um banho e a n vai ter aula tá, doutor? E aí, o senhor fez a estereotomia total, como foi solicitado por dois médicos que fez minha indicação, que foi doutor Aldir e doutor Santos, que hoje é falecido, fizeram indicação para retirar tudo, porque eu já era uma mulher com a idade avançada, já tive dois filhos,

já era laqueada, então poderia tirar tudo porque estava tudo comprometido. O útero estava com muito mioma e os ovários estavam com muito cisto. E aí, saí dali, ele falou que não, você vai ter alta agora, como as meninas falaram, vem depois uma enfermeira e dá para a gente indicar com alguns medicamentos. E eu perguntei para ele, E o meu atestado, porque eu não sei como trabalhar, eu trabalho e tal. Ah, você procura seu médico depois, vê com seu médico. E aí eu perguntei para ele, se eu fiz, se eu terei com a minha consulta, você vai pegar sua biópsia, o seu alvo depois e vai ver. Então, algo estranho, a gente vai para casa, né? Três dias depois começou a sair algo rosa de dentro de mim e eu tirei o ovário. Se eu tirei não era pra sair nada praticamente nada e me causou estranheza porque eu tinha dor e aí eu fui até o médico, que era doutor, o dia, ele falou de primeira mão, falou, sei lá, deixa eu ver, já me examinou e tal, vamos bater uma ultra, bateu a ultra, tinha uns linfomazinhos, né, no corte, não sei de que jeito ele fez aquilo, parece que é muito mal amarrado por dentro, então, eu vou ter linfomas, O doutor Aldine passou o medicamento e falou, Luciana, você tem certeza que foi tirado os seus ovários ovários? Eu falei assim, não sei. Ele falou que era para ver na biópsia, só que a biópsia só foi feita 60 dias depois. E aí o doutor Aldine falou assim, não, porque eu estou vendo um ovário aqui. Esse ovário está cheio de cistos. E ele falou assim, infelizmente, você já estava sentindo dor, estava sangrando, você vai ter problema com o seu ovário, então você vai ter que abrir de novo. Aí também fala que vai ter que abrir de novo, gente a lágrima desce, né? A lágrima desceu, eu falei, não, não vou fazer então o senhor vai resolver seu problema eu falei, não, não vou fazer agora por agora não porque na saúde, na nossa saúde, se estivermos nessa situação, vamos pra fazer e quando a gente vai na rede, que tem só um médico você sabe que vai



ter que fazer novamente com ele. Sigo tomando os medicamentos e sinto muita dor nas minhas pernas que ficam travando. Por conta da menopausa chegando trava menos, mas eu travava de não conseguir andar. Não saia do lugar e uma cólica assim infernal uma cólica porque assim eu ainda tenho meu ciclo menstrual, né? eu não ovulo não e não sangrou, mas eu óvulo é então é uma cólica terrível que até hoje dá uma cólica que é de segundos, mas é aquela coisa que é igual contração para ter bebê e dores fortíssimas, mais do que para parir, na verdade. Então, hoje está diminuindo, porém, ele continua aqui no ovário esquecido, não serve mais para nada, porém cheio de cistos e eu não voltei para fazer cirurgia com medo e caí novamente nele, porque a pessoa era o único da rede. Fiquei sabendo que depois entrou o doutor Jair, mas aí é aquilo que vocês falaram a gente vai e não sabe que pode cair em outro então até hoje eu continuo com o meu problema aqui guardadinho esperando que a menopausa resolva isso.

- Vítima 08 - Ouvi de uma pessoa de dentro da rede que eu tinha que desistir de lutar, pois minha filha não vai voltar e é mais fácil eu engravidar de novo do que tirarem esse médico e eu infelizmente tenho que concorda com ela, pois mesmo com todos esses relatos aqui e fora os muitos outros que se a senhora nos dar um tempo podemos coletar mais histórias com provas como as nossas para demonstrar, que existe um padrão de violência. Esse homem odeia nós mulheres e usa a medicina para nos punir.

Na oitiva foi possível perceber um ponto em comum que foi que todas reclamações foram direcionadas ao mesmo profissional e ao mesmo hospital e também pude observar que o perfil das mulheres presentes eram de mulheres negras. Somente uma das vítimas era uma mulher não negra. Isso efetivamente chamou a atenção da Ouvidora Fabiana Silva a



partir de estudos da Fiocruz que demonstram que os maiores casos de violência obstétrica cometidas no Brasil são praticados contra mulheres negras.

A Violência obstétrica e racismo estão intrinsecamente ligados no Brasil, manifestando-se como um racismo obstétrico que vitimiza principalmente mulheres negras, baseado no mito de que suportam mais dor, resultando em negligência, menos anestesia, procedimentos desnecessários e tratamentos desumanizados, refletindo a herança escravocrata e eugenista, exigindo políticas públicas antirracistas e capacitação profissional para garantir direitos e um atendimento digno.

O Racismo se Manifesta na Violência Obstétrica a partir do Mito da Mulher Forte baseado na crença de que mulheres negras "suportam mais dor". Com isso vemos a negação de analgesia e anestesia, tratando-as como menos sensíveis, um resquício de experimentos de ginecologia que usavam mulheres negras como cobaias.

Por meio da Negligência e Maus-Tratos, mulheres negras, indígenas e ciganas recebem menor qualidade de pré-natal, menos exames e orientações, além de desrespeito e falas racistas durante o parto e pós-parto. Muitas denunciam procedimentos desnecessários como Episiotomias (cortes) sem consentimento e cesarianas desnecessárias, acelerando o parto e ignorando a autonomia da mulher.

É necessário entender que a interseccionalidade se manifesta no racismo obstétrico por meio de uma expressão do racismo estrutural e de gênero, onde raça, classe e gênero se cruzam, expondo mulheres negras, indígenas e ciganas a um risco maior de violações de direitos.

A política de saúde da mulher no Brasil foi historicamente influenciada por ideias eugenistas e escravocratas, visando controlar a população negra, perpetuando a ideia de corpos negros como menos valiosos e mais passíveis de intervenção - escolho introduzir mulheres



indígenas e ciganas por conta de ter recebidos em diferentes momentos relatos que elas também vivem o racismo obstétricos quando buscam apoio.

As consequências são trauma e morte materna, traumas psicológicos profundos e contribui para altas taxas de mortalidade materna evitável entre mulheres negras.

As violações de direitos acontecem antes, durante e após o parto, privando a mulher de autonomia sobre seu corpo e parto. Importante frisar que a violência obstétrica não se limita ao parto e sim por todo ciclo reprodutivo. Ela pode ocorrer durante o pré-natal, o parto, o puerpério e até mesmo em situações de abortamento ou tratamento ginecológico, como os de miomas.

A Ouvidoria Geral da Defensoria Pública fez a oitiva e se comprometeu em auxiliar as denunciante no diálogo junto a Defensoria, pois algumas das vítimas disseram que encontram dificuldade de serem atendidas pela Defensoria que têm no Município.

Para combater a violência obstétrica em Itaboraí, é fundamental combinar a denúncia dos casos existentes com ações de conscientização e a exigência de políticas públicas que promovam o cuidado para todas as mulheres que buscam o serviço público de saúde municipal.

Documentação necessária: É crucial reunir o máximo de provas possível, como datas, horários, nomes dos profissionais envolvidos e prontuários médicos.

### **Encaminhamentos e propostas para ações imediatas visando prevenção e Canais de Denúncia:**

Pensando ações de longo prazo é necessário promover a conscientização e informação a fim de possibilitar campanhas locais em Itaboraí sobre os direitos das gestantes e a definição de violência obstétrica.



Mulheres informadas podem exigir seus direitos, como a presença de um acompanhante durante o parto, que é garantido por lei.

**Exigência de Humanização:** Pressionar as unidades de saúde de Itaboraí a adotarem protocolos de assistência humanizada, seguindo as diretrizes da "Rede Cegonha", que visam qualificar o atendimento e garantir o cuidado centrado na mulher.

**Participação Popular:** Criar ou fortalecer fóruns e conselhos municipais (como o Conselho Municipal de Saúde e dos Direitos da Mulher) para que a comunidade possa fiscalizar e dialogar com os gestores de saúde sobre a qualidade da assistência materno-infantil.

**Capacitação Profissional:** Defender a implementação de capacitações periódicas para profissionais de saúde de Itaboraí, focando na prevenção da violência obstétrica e na promoção de um atendimento respeitoso e baseado em evidências científicas.

**Apoio a Vítimas:** Estimular a criação de redes de apoio locais, com a participação de doulas e grupos de mães, para ajudar as vítimas a buscar justiça e recuperação.

**Implementação efetiva da Política Nacional de Saúde Integral da População Negra e formação de profissionais para evitar episódios como os narrados pelas vítimas ouvidas pela Ouvidora Fabiana Silva no dia 18 de dezembro.**

Treinar profissionais de saúde e o sistema de justiça para identificar e julgar a violência obstétrica com perspectiva de gênero e raça. Fortalecer o direito ao acompanhante e informar as gestantes sobre seus direitos para que possam identificar e denunciar as violações.

Se você ou alguém que você conhece sofreu violência obstétrica em Itaboraí ou outra cidade do Estado do Rio de Janeiro, é possível denunciar através de diversos canais.



- Ligue 180: A Central de Atendimento à Mulher é um canal nacional que recebe denúncias de diversas formas de violência, incluindo a obstétrica.
- Ouvidorias de Saúde: Denúncias podem ser feitas diretamente na ouvidoria do hospital, da Secretaria Municipal de Saúde de Itaboraí, ou do Disque Saúde 136.
- Ministério Público e Defensoria Pública: Estes órgãos oferecem orientação jurídica e podem entrar com ações para responsabilização. No Rio de Janeiro, a Defensoria Pública tem canais específicos para denúncias (Defensoria RJ, 129)
- Na Ouvidoria da Mulher da Defensoria Pública do Estado do Rio de Janeiro pelos canais de atendimento 0800 282 2279 ou pelo Whatsapp (21) 96526-7494.
- Central de Atendimento 1746 (Prefeitura do Rio): Embora seja da cidade do Rio, pode ser um canal para notificar ocorrências na região metropolitana ou buscar orientação sobre onde denunciar em Itaboraí.

---

## **FORTALECIMENTO DA REDE DE PARCEIRAS DA OUVIDORIA AO LONGO DE 2025**

Ao longo de 2025 realizamos muitos encontros junto às parceiras da Ouvidoria. Coletivos de mulheres que atuam no combate a violência de gênero em diferentes frentes de atuação.

Esse tipo de esforço feito pela Ouvidoria teve o intuito de iniciar o diálogo sobre a necessidade de ampliar para dentro da instituição a necessidade de uma Ouvidoria da Mulher e como promover a justiça na perspectiva de gênero é necessário para conseguirmos atuar mais assertivamente nos múltiplos relatos que sempre aparece sobre violência de gênero em todos os espaços que a Ouvidoria esteja participando.



Mulheres de terreiros de matrizes africanas relatam sobre a dificuldade encontrada para garantir a proteção aos seus espaços de fé quando são elas as responsáveis pelas liturgias da casa.

Mulheres das favelas que apontaram que a violência se manifesta no ato das operações que matam ou encarceram seus filhos quando ocorrem as operações e também relatos de assédios/importunação sexual por parte dos agentes de segurança, xingamentos e outras violências que são práticas quando ocorrem operações policiais. Ser chamada de marmita de bandido é um dos menores xingamentos recebidos.

São as mulheres das favelas que narram a dificuldade de conseguirem medidas protetivas quando é necessário e ter acesso por exemplo a patrulha Maria da Penha. Principalmente nos territórios conflagrados da Baixada Fluminense e Leste Metropolitano.

Movimentos de Mulheres ciganas narram o quão necessário se faz essa ponte com a Ouvidoria a fim de promover maior inserção da pauta cigana dentro do sistema de justiça, principalmente no que diz respeito ao aumento da gravidez na adolescência e o racismo obstétrico que as meninas e mulheres ciganas vivem no Estado do Rio de Janeiro.

Mulheres indígenas relatam também o abandono vivenciado pelo Estado no pensamento de que elas não podem ter acesso às vagas na creche e também relatam que encontram dificuldades de denunciar quando são vítimas de violência.

Coletivos de Mulheres trans como o Trans da Maré apontam que pensar justiça na perspectiva de gênero sem ouvir as mulheres é chover no molhado, pois elas são vítimas da violência por conta da sua mera existência.

Sendo assim, todos os encontros com coletivos, associações, organizações e lideranças nos ajudaram não somente a pensar na



Ouvidoria da Mulher da Defensoria Pública, mas também na organização de ações efetivas de fortalecimento de Redes.

A troca de experiências e a coordenação entre diferentes organizações ampliam o impacto das ações de combate à violência e vimos isso se materializando por meio das capacitações e formações promovidas ao longo de 2025.

Oferecer treinamento contínuo para os membros das ouvidorias e parceiras melhora o atendimento e o encaminhamento das denúncias e nos auxiliar no acesso à Justiça. O suporte qualificado dando às parceiras que buscam a Ouvidoria vem facilitando o acesso das vítimas aos canais de denúncia e aos serviços de apoio jurídico, psicológico e social.

Quando construímos um espaço focado na prevenção, conscientização e na promoção de campanhas informativas e atividades de prevenção junto às parceiras que nos acionam, conseguimos ampliar o acesso à Justiça na perspectiva de gênero e raça e fortalecemos o tecimento de rede a fim de ampliar o diálogo entre organizações e coletivos. Gerando assim efetivos avanços no debate sobre justiça de gênero junto aos territórios vulnerabilizados.



---

# PLANO ESTRATÉGICO

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

PLANO  
ESTRATÉGICO

---



## **Plano Estratégico da Ouvidoria Geral da Defensoria Pública do Estado do Rio de Janeiro (2023-2028)**

O Plano Estratégico da Ouvidoria Geral da Defensoria Pública do Estado do Rio de Janeiro (DPERJ) para 2026-2027 foca em fortalecer a participação social, ampliar o acesso à justiça com foco em gênero e raça, e aprimorar a gestão de demandas através do diálogo, com a atual Ouvidora, Fabiana da Silva, à frente para o biênio, seguindo diretrizes de transparência e qualidade, conforme indicam publicações recentes e o histórico da instituição. A DPERJ, com ouvidoria externa desde 2009, mas com Ouvidor externo somente no ano de 2016, busca alinhar-se aos Padrões de Maturidade em Ouvidorias Públicas, focando em planejamento, padronização e capacitação para melhor atender às necessidades da população que busca a Ouvidoria Geral para ter sua demanda atendida.

Este documento representa a consolidação de mais de dois anos de trabalho para a construção do Planejamento Estratégico da Ouvidoria Geral da Defensoria Pública. Após a realização de um amplo diagnóstico dos contextos interno e externo do órgão, desenvolvemos um conjunto de workshops para discussão de ações e, finalmente, produzimos o Planejamento Estratégico da Ouvidoria, instrumento que cumpre as premissas básicas de um documento de planejamento: específico, mensurável, acordado, ligado ao tempo e realizável.

É um documento específico ao trazer objetivos e metas determinados e claramente compreendidos pelos atores envolvidos. Não há dúvidas sobre quais devem ser as prioridades para os próximos anos e os propósitos de desenvolvimento da Ouvidoria. É um plano mensurável, já que todos os objetivos são seguidos por indicadores que permitem sua completa medição. Não há como se falar em gestão se não há medidas de





desempenho. O Planejamento Estratégico da Ouvidoria cumpre claramente o requisito de ser mensurável, o que permite seu acompanhamento para testar o seu progresso e o seu sucesso.

Fator extremamente importante é que o Plano Estratégico da Ouvidoria é resultado de acordo entre as lideranças formadas pela Ouvidoria ao longo do ano de 2024 e 2025. As ações foram amplamente discutidas com os atores para que pudessem atender às expectativas da Ouvidoria. A construção do processo de coleta de dados foi ampla e procurou atender ao maior volume possível de atores.

Ademais, após a conclusão do diagnóstico, foram realizadas reuniões com as lideranças e equipe da Ouvidoria. Por isso o documento é fruto de um trabalho participativo e colaborativo e, em função disso, apresenta maior probabilidade de sucesso.

Outro ponto relevante sobre o Plano Estratégico é que ele é um trabalho ligado ao tempo. Foi estabelecido como limite para o prazo de projetos o ano de 2028, constituindo assim um horizonte de cinco anos. O período mostra que a preocupação da atual gestão da Ouvidoria Geral da Defensoria Pública do Estado do Rio de Janeiro foca nessa atual gestão e deixar uma abertura para a nova que vai chegar no final de 2027, que visamos deixar uma memória para a nova gestão para que ela não encontre uma configuração que desmantele o trabalho realizado pelas gestões anteriores.

Gestão pública é feita de memórias e responsabilidade a fim de garantir continuidade do que é positivo. Dessa forma, evidencia o compromisso com resultados de longo prazo e não somente com o horizonte de um mandato, visão rara na administração pública brasileira, todavia mais que necessária para o gerenciamento e a implementação de ações que demandam tempo para sua maturação e seu desenvolvimento. Por fim, o documento apresenta um plano estratégico com metas realizáveis. Ele é realista e contempla não uma visão idealizada da



Ouvidoria Geral da Defensoria Pública, mas um conjunto de metas passível de ser implantado a partir do atual cenário. Nosso foco sempre foi apresentar uma visão realista e responsável do que queremos para a Ouvidoria Geral.

#### Eixos Centrais do Planejamento (2023-2028):

- Participação Social e Diálogo:
  - Ampliar o engajamento com a sociedade civil e os usuários dos serviços, usando a ouvidoria como um canal de voz e escuta ativa para melhoria contínua.
  
- Acesso à Justiça e Equidade:
  - Focar em perspectivas de gênero e raça, garantindo que as demandas de grupos vulneráveis sejam efetivadas e que a Defensoria Pública seja mais inclusiva.
  
- Aperfeiçoamento Institucional:
  - Implementar o Modelo de Maturidade em Ouvidorias Públicas para padronizar fluxos, monitorar e avaliar serviços, e fortalecer a ouvidoria como setor estratégico para a gestão da Defensoria Pública do Estado do Rio de Janeiro.
  
- Transparência e Controle:
  - Assegurar a transparência ativa e passiva, além de usar os dados das ouvidorias para controle interno e mitigação de riscos para a instituição Defensoria.



A Ouvidoria da Defensoria Pública tem um papel fundamental na escuta e no encaminhamento de demandas, com um prazo de resposta de até 60 dias devido ao grande volume de atendimentos, buscando sempre a melhoria dos serviços. Paralelamente temos uma atuação estratégica por meio do fortalecimento em rede que se dá pelas formações, cursos e parcerias promovidas pela Ouvidoria.

Dentro do plano estratégico da Ouvidoria Geral da Defensoria Pública do Estado do Rio de Janeiro está colocada a entrega da proposta de Regimento Interno da Ouvidoria para o Conselho Superior neste primeiro semestre.

Regimento que visa deixar materializado por meio do documento como o órgão se estrutura na sua organização interna a partir do trabalho executado pelo Ouvidor (a) em exercício e toda equipe, que se divide em externa por meio da comunicação, segurança pública e serviço social - responsáveis pelas formações/cursos/seminários, ações sociais, idas aos territórios e assistência social -, e equipe de teleatendimento e apuração - responsáveis por receber demandas das pessoas usuárias, que buscam a Ouvidoria para conseguir apoio para uma demanda pessoal e geralmente individual.

Pensando nisso os Projetos Relacionados são a criação do Plano de Comunicação da Ouvidoria, Pesquisa de Satisfação da pessoa usuária, Regimento Interno, cartilhas das formações, Inventário de ações correlatas à atuação da Ouvidoria nos diferentes espaços, ampliação das formações realizadas pela Ouvidoria, Diagnóstico e Levantamento das Necessidades de Recursos Humanos, criar o Protocolo de Atuação do Ouvidor (a) nas Comarcas, Criação de um Plano de Capacitação Semestral para toda a equipe, Índice de Satisfação dos Servidores e terceirizados com a Infraestrutura de Trabalho do órgão, Relatório de ações para fontes alternativas de recursos.



## Ferramentas e rotinas de Planejamento e Gestão de Projetos da Ouvidoria RJ

FERRAMENTAS	DESCRIÇÃO	PERIODICIDADE	ROTINAS	DESCRIÇÃO	Periodicidade
OKR	Objetivos e resultados-chaves	Quadriannual, anual, semestral	Planejamento	Elaboração dos OKRs semestrais	semestral
Calendarização	Planilha que define as datas dos projetos	Semestral	Encontro da equipe	Encontro semanal da equipe para compartilhamento do andamento das atividades	semanal
Planilha de Gestão dos OKRs	Planilha gerencial para suporte e acompanhamento dos projetos	Mensal	Mesas de organização por projeto	Reuniões entre coordenadores das equipes	Por projeto
Planilha Financeira Geral	Projeção de gastos e acompanhamento de despesas	Mensal	Mesa Acompanhamento OKR com as equipes	Encontro mensal primeira sexta-feira do mês para acompanhamento dos objetivos, resultados e status dos projetos	Mensal
TAP	Documento word: Termo de Abertura de Projetos	Por projeto	Pré-encontro: Geral com todos da equipe externa	Encontro semanal gestão do projetos	Semanal



GANTT	Excel plano de trabalho: cronograma, orçamento detalhado, equipe, risco	Por projeto	Avaliação encerramento dos projetos	Avaliação via TAP e GANTT com o Slide KPI	Por projeto
SLIDE KPI	PPT de avaliação de projeto, com Indicadores, Aprendizados e Vitórias	Por projeto	PDI / Onboarding	Plano de Desenvolvimento Institucional - Anual	Por pessoa

	OBJETIVO 1: Fortalecer lideranças sociais e organizações populares (REDE)		
<b>IMPACTO</b>	Rede de lideranças sociais conectadas entre si e com uma visão crítica e propositiva sobre políticas públicas no Estado. Maior impacto das organizações locais nos territórios. Formação continuada das lideranças sociais, maior intercâmbio entre os participantes e organizações locais com mais acesso a recursos técnicos e financeiros. Fortalecimento da identidade Ouvidoria.		
<b>RESULTADOS-CHAVE:</b>	<b>META</b>	<b>ALCANÇADOS</b>	<b>OBSERVAÇÃO</b>
Número de lideranças capacitadas no Curso Garantias Legais	80	100	
Número de organizações	30	410	



apoiadas pela AJT					
Pessoas impactadas pelos projetos RAAVE, AJT, Defensores e Defensoras de Territórios Tradicionais, Mulheres pelo Acesso à Justiça e Cuidado em Rede	300		1000		
Pessoas que participaram das atividades da Ouvidoria ou em parceria	300		1000		
Número de colaboração da equipe em palestras, lives e debates pela metrópole e país.	100		162		
<b>Projeto</b>	<b>Início</b>	<b>Fim</b>	<b>Respon sável</b>	<b>Financiador</b>	<b>STATUS</b>



Curso Garantias Legais	Março	Agosto	Fabbi, Igor, Lidiane e Mono	CEJUR E FESUDEPERJ	<b>Produção e realização das aulas, estudar formatos online e presencial, sistematizar a cartilha metodológica.</b>
RAAVE	Janeiro	Dezembro	Lidiane e Náthaly		<b>Apoio, critérios e gestão das informações. Atenção para a proteção de ativistas.</b>
Programa Mulheres pelo Acesso à Justiça	Janeiro	Dezembro	Fabbi e Igor		<b>Edital pronto, entrevistas feitas, seleção final feita, solicitação de documentos feitos, lista de espera e convocação.</b>



Defensoras e Defensores dos Territórios Tradicionais		Agosto	Setembro	Fabbi e Igor	OTSS, FCT e Defensoria	
DPAF		Janeiro	Dezembro	IGOR E MONO	CEJUR COGPI	<b>Mapeando os parceiros</b>
AJT		Março	Dezembro	Fabbi e Igor	CEJUR FESUDEPERJ	<b>Produção e publicação do edital, acompanhamento, cobertura.</b>

Sistema de Acompanhamento Ouvidoria	Fevereiro	Dezembro	Fabbi		<b>Consolidação do sistema e da colheita de efeitos. Interlocução com as organizações parceiras.</b>
COMBOIO CDH	Janeiro	Dezembro	Fabbi e Lidianne		<b>Definição do local, produção e realização.</b>
Rede de Lideranças	Janeiro	Dezembro	Fabbi, Igor e Mono		<b>Elaboração da estratégia de gestão da comunidade em articulação com os parceiros</b>
Aulas & Palestras & Artigos	Janeiro	Dezembro	TODOS	Parcerias	<b>Elaboração das métricas e gestão da informação das participações da Casa.</b>

<b>IMPACTO</b>	Monitoramento e incidência das causas prioritárias da Ouvidoria nas casas legislativas, executivas municipais e estadual em 2024. Publicações expandindo o alcance e difusão dos temas, contribuindo para qualificar o debate e ação pública junto à rede de parceiros, a partir das articulações com parceiros.		
<b>RESULTADOS-CHAVE:</b>	<b>META</b>	<b>ALCANÇADO</b>	<b>OBSERVAÇÃO</b>
Lista de publicações, reportagens, artigos e infográficos publicados pela 10 Casa e/ou com parceiros da sociedade civil e colheita de efeitos			
Lista de publicações, reportagens, artigos e infográficos publicados pela 10 Ouvidoria/ou com parceiros da sociedade civil e colheita de efeitos			



Número de inserções nas mídias	50				
Resultados qualitativos das mobilizações e campanhas de incidência política em 2025					
	Início	Fim	Responsável	Financiador	STATUS
Encontro de Favelas Defensoria na	Março		Fabbi e Igor		
Seminários					
Seminário Política de cuidado	Maio	Dezembro	Fabbi		Acompanhamento, suporte, prestação de contas e gestão das informações.
Seminário Acesso à Justiça					



pela Perspectiva de Raça e Gênero: 10 anos de Ouvidoria					
Editorias Ouvid	Fevereiro	Novembro	Fabbi		<b>Reuniões de pauta e fluxo de conteúdos para o Instagram, orientando a linha editorial 2025 com propostas prioritárias.</b>
	<b>OBJETIVO 3: Promover o desenvolvimento o institucional</b>				
<b>IMPACTO</b>	Celebração da Ouvidoria valorizando a memória, legado e impacto na defesa dos direitos. Design organizacional aplicado às transições institucionais, políticas de cuidado da equipe e de segurança digital permanentes. Fontes de financiamento diversificadas e aumento das doações individuais. Aprimorar gestão, integração e avaliação dos projetos.				
<b>RESULTADOS- CHAVE:</b>	<b>META</b>	<b>ALCANÇADOS</b>		<b>OBSERVAÇÕES</b>	
Visualização e Alcance nas redes sociais	233	241		Em 2024, por exemplo, a Ouvidoria realizou 233 postagens em seu Instagram, 8 à menos do que em 2025. Os dados colhidos há época dão conta dos	



					<p>acessos às redes do órgão até o dia 18 de dezembro do mesmo ano. Já em 2025, até o dia 19 de dezembro, a Ouvidoria realizou 241 postagens. Apesar da diferença pequena no número de publicações realizadas, tivemos, em 2025, um alcance 129,6% maior do que no ano anterior, assim como 72,1% mais interações com os conteúdos.</p>
Projeto	Início	Fim	Responsável	Financiador	STATUS
Parcerias institucionais	Janeiro	Dezembro	Fabbi		<p><b>Participações em conselhos, cooperações e fornecedores estratégicos</b></p>
Revisão Perfil Instagram	Janeiro	Julho	Igor e Mono		<p><b>Rodada de escuta com a equipe, desenvolvimento</b></p>



					<b>web e Marco de 20 mil pessoas no perfil</b>
Relatório 2026	Julho	Dezembro	Fabbi		<b>Colaborativo, através da colheita</b>  Organizar o primeiro rascunho a partir dos slides da coordenação, escrever a primeira versão do texto até final do mês de maio.
Design Organizacional e remuneração	Janeiro	Julho	Fabbi e Renata		<b>Consolidar papéis, planejar novo Plano de Cargos e Salários, consultoria.</b>
Ouvidoria na Estrada	Janeiro	Dezembro	Fabbi, Mono e Igor		
Gestão com pessoas	Janeiro	Dezembro	Fabbi e Renata		<b>Reunião mensal sobre cuidado e PDI. Intercâmbios e capacitações.</b>
Segurança Digital	Janeiro	Julho	Fabbi e Renata		<b>Atualização da matriz de riscos,</b>





					<b>drive e equipamentos</b>
GT métricas, rotinas e acompanhamento	Janeiro	Julho	Fabbi e Renata		<b>Colheita de indicadores, metas, ferramentas, rotinas e acompanhamento</b>  Uso do Slide de Rotinas nas apresentações institucionais  Reunião GT métricas para chegar nas metas e resultados



# 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;
- Continuidade da formação do Programa Mulheres pelo Acesso à Justiça em parceria com a Universidade Federal do Rio de Janeiro e Ministério da Justiça e Segurança em 2026;
- As aulas do Garantias Legais iniciaram no dia 15 de abril de 2026;
- Firmamos parceria com o ISER para ações de acolhimento com os familiares do sistema prisional;
- 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 2025;
- Encontro do Conselho Nacional de Ouvidorias que ocorrerá em março, maio, julho, setembro e novembro de 2026;
- Segundo encontro de Favelas na Defensoria que ocorrerá em Março de 2026;



- Retorno aos territórios Indígenas da Costa Verde e Maricá para saber o que avançou e próximos passos;
  - Retorno aos territórios Quilombolas da Costa Verde, Noroeste, Leste e sul do Estado a fim de saber o que avançou e próximos passos;
  - Fortalecimento das ações nos terreiros;
  - Feitura de mais duas formações do Acesso à justiça nos territórios + uma formação do Curso Garantias Legais e a continuidade do Programa Mulheres pelo Acesso à Justiça;
  - Ampliação dos cursos de formação promovido pela Ouvidoria Geral da Defensoria;
  - Lançamento da Ouvidoria da Mulher da Ouvidoria Geral da Defensoria Pública;
- 

## **Planejamento das Ações Ouvidoria 2026**

O planejamento de ouvidoria para 2026 foca em melhorar a experiência das pessoas usuárias com as ações como capacitação de servidores, uso de tecnologia (IA, transformação digital), participação social (Ouvidoria Itinerante, Ouvidoria na Estrada, formações e capacitações), e alinhamento com a Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD), visando aumentar a eficiência e a transparência, com exemplos de diretrizes vindos de órgãos como Conselho Nacional das Ouvidorias das Defensorias do Brasil, Ouvidoria dos Direitos Humanos, MEC e outros, focando em eixos como processos, equipe, infraestrutura e relação com a sociedade, conforme o Plano Estratégico da Ouvidoria Geral da Defensoria Pública do Estado do Rio de Janeiro (2026-2027).



## **Eixos Estratégicos Comuns:**

- **Processos e Fluxos:** Padronização, análise crítica e acompanhamento de manifestações, com foco na qualidade e tempestividade das respostas entregue para as pessoas usuárias que buscam a Ouvidoria para ter sua demanda atendida.
- **Capacitação e Equipe:** Treinamento de servidores em novas ferramentas, legislação (LGPD) e atendimento humanizado, com ênfase em habilidades de mediação de conflitos e inteligência de dados, atendimento na perspectiva de gênero.
- **Tecnologia e Inovação:** Implementação de inteligência artificial (IA), chatbots, e ferramentas que otimizem a gestão de manifestações e a transparência.
- **Participação e Transparência:** Ações como Ouvidoria na Estrada, Ouvidoria Itinerante, Encontro de Ouvidorias do Estado, Participação dos Encontros de Ouvidorias das Defensorias Públicas para levar o serviço ao cidadão e estimular o controle social.
- **Maturidade e Governança:** Elevar o nível de maturidade da ouvidoria através do Modelo de Maturidade em Ouvidoria Pública e alinhamento com a Corregedoria da Defensoria Pública do Estado do Rio de Janeiro.

## **Exemplos de Ações Específicas para 2026:**

As formações são em sua maioria online com o encontro de pactuação das formações presenciais (primeira aula e encerramento).

- Curso Garantias Legais



- início das inscrições Março de 2026
  - Início das aulas Abril e encerramento em Julho
  - Encerramento presencial na Defensoria Pública
  - Dois encontros presenciais - Encontro no Museu dos Pretos Novos + Centro do Rio e Fórum Rio
- 
- Mulheres pelo Acesso à Justiça
    - início em janeiro e encerramento em junho - dois encontros presenciais na Defensoria Pública e iremos aos 33 territórios selecionados para a segunda etapa do projeto.
- 
- Acesso à justiça
    - Toda formação é on-line com um encontro de encerramento e entrega dos certificados presenciais
    - início das aulas em junho e o encerramento vai ser em Outubro.
- 
- Cuidado em Rede
    - Todas as aulas são presenciais uma vez por semana - ainda sem data definida, mas vai ser no segundo semestre).
- 
- Defensores de Territórios Tradicionais
    - Todos os encontros são presenciais nos territórios da Costa Verde
    - Esse ano queremos ampliar para fora da Costa Verde.

Paralelamente às formações citadas acima temos no planejamento 5 grandes Eventos/Seminários. São eles:





- Lançamento da Ouvidoria da Mulher (março)
- Mulheres e a política do cuidado/Acesso à Justiça (julho)
- Encontro de Favelas na Defensoria (Abril)
- Encontro de Terreiros na Defensoria (Agosto/setembro)
- Acesso à Justiça e o combate ao Racismo (novembro).

Para fechar temos o lançamento das Cartilhas Direito LGBTQIPNA+ (Agosto), Cartilha Educação em Direitos Humanos (Outubro) e Cartilha Neurodivergentes e PCDs (dezembro).

---

## **Meios de acesso a Ouvidoria Geral da Defensoria Pública do Estado do Rio de Janeiro**

1-Ligação gratuita para o número de telefone 0800 282 2279 das 08:00h às 18:00h em dias úteis;

2- Atendimento presencial para casos urgentes e para pessoas excluídas digitais de segunda a sexta em dias úteis das 10:00h às 17:00h na sala da Ouvidoria, endereço: Rua São José, 35, 15 andar, Edifício Menezes Cortes - Centro - Rio de Janeiro.

- Atendimento presencial para casos regulares às quartas- feiras das 10:00h às 16:00h na sala da Ouvidoria, endereço: Rua São José, 35, 15 andar, Edifício Menezes Cortes - Centro - Rio de Janeiro.

3- Pela internet através de formulário eletrônico. Clique aqui (<https://www.defensoria.rj.def.br/Ouvidoria2/AtendimentoFormulario>) e acesse.

São consideradas questões urgentes os seguintes casos:





- Acesso urgente à Tratamento Médico (Consultas Médicas /Exames / Medicamentos)
- Acesso urgente à Leitos/Transferência Hospitalar
- Busca e Apreensão de Criança/Adolescente
- Corte de energia e/ou água
- Curatela (necessidade urgente da família assumir os bens e decisões de uma pessoa que está sem condições de manifestar sua própria vontade de forma livre e consciente)
- Denúncia de tortura ou maus tratos no Sistema Prisional
- Denúncia de tortura ou maus tratos no Sistema Socioeducativo
- Intimação/Citação processual ou audiência judicial marcada
- Notificação/Ameaça expressa de Despejo
- Outras violações de direitos humanos com risco de sequela física ou psicológica irreversível
- Prisão recente
- Sepultamento (alvará/Gratuidade)
- Violação de tornozeleira/problemas no cumprimento de pena em liberdade
- Violência Doméstica
- Violência Policial





# EXPEDIENTE 2025

**SUBOUVIDORA | RENATA BIFANO**

**COORDENAÇÃO EQUIPE INTERNA/APURAÇÃO E PARECER| NICOLE HENRIQUE BUENO | JÚLIA CRISTINA DE BARROS PEREIRA | LORRANA LIMA PEÇANHA| | 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.**

