CARTA DE SERVIÇOS AO USUÁRIO

Centro de Referência de Combate ao Racismo e à Intolerância Religiosa Nelson Mandela.

Apresentação:

O Centro de Referência de Combate ao Racismo e à Intolerância Religiosa Nelson Mandela é um equipamento público vinculado à Secretaria de Promoção da Igualdade Racial (Sepromi), voltado para a acolhida, a escuta qualificada, o acompanhamento e a garantia de direitos de indivíduos, grupos, povos e comunidades afetados por atos de discriminação racial e intolerância religiosa no estado da Bahia.

Sua atuação está atrelada à legislação de enfrentamento ao racismo e à discriminação, fundamentada principalmente na **Lei Federal nº 7.716/1989** (Lei do Racismo), atualizada pelas **Leis nº 9.459/1997**, **nº 12.288/2010** (Estatuto da Igualdade Racial) e **nº 14.532/2023** (que tipificou a injúria racial como crime de racismo e equiparou o preconceito motivado por religião às mesmas sanções), bem como na **Lei Estadual nº 13.182/2014** (Estatuto da Igualdade Racial e de Combate à Intolerância Religiosa do Estado da Bahia).

O Centro de Referência trabalha, sobretudo, à luz do **Estatuto da Igualdade Racial e de Combate à Intolerância Religiosa**, garantindo a proteção, o respeito e o fortalecimento dos direitos de povos e comunidades tradicionais em todo o território baiano.

Serviços Oferecidos:

Atendimento e Acompanhamento Psicossocial: Escuta humanizada, suporte e acompanhamento psicológico e social para mitigar os impactos e o sofrimento decorrentes da violência racial e/ou religiosa.

Atendimento e Orientação Jurídica: Acolhimento de denúncias, orientação quanto aos direitos, encaminhamento e acompanhamento junto aos órgãos do Sistema de Justiça e Segurança Pública (Polícia Civil, Ministério Público, Defensoria Pública, OAB, etc.).

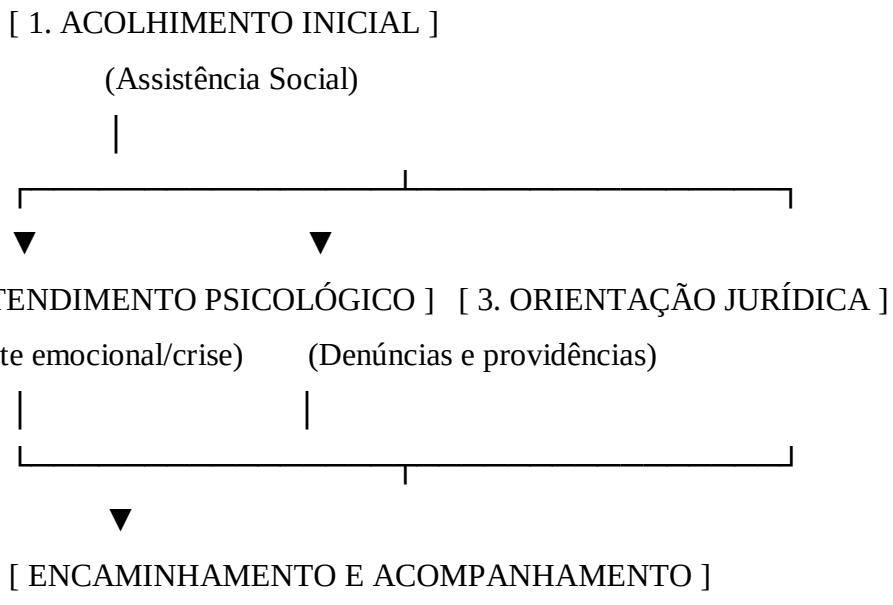
Biblioteca Afro-referenciada: Espaço de consulta, estudo e pesquisa com acervo especializado em história e cultura afro-brasileira, relações étnico-raciais, direitos humanos e comunidades tradicionais.

Unidade Móvel do Centro de Referência: Estrutura itinerante que leva o atendimento multidisciplinar, a campanha de ativação e a orientação preventiva a grandes eventos, festas populares, micaretas e municípios de todo o território baiano.

Protocolo e Fluxo de Atendimento (Passo a Passo)

O atendimento no Centro de Referência Nelson Mandela segue um protocolo multidisciplinar e integrado.

Observação Importante: *A ordem das etapas abaixo é flexível. Embora o acolhimento inicial seja obrigatoriamente realizado pelo Serviço Social, os encaminhamentos subsequentes (Psicológico e/ou Jurídico) variam em prioridade ou sequência a depender da urgência e da demanda social/emocional identificada na avaliação inicial.*



Passo 1: Acolhimento Inicial (Serviço Social)

Objetivo: Estabelecer o primeiro contato de escuta qualificada, mapear a demanda e identificar as vulnerabilidades e violências sofridas.

Ações:

Recepção do usuário e preenchimento da ficha de acolhimento inicial;

Mapeamento da rede socioassistencial e socioafetiva de apoio da vítima;

Identificação imediata das prioridades (necessidade de proteção, suporte emocional de urgência ou providências jurídicas);

Encaminhamento interno para os serviços de Psicologia e/ou Jurídico, definindo a ordem prioritária do fluxo.

Passo 2: Atendimento e Acompanhamento Psicológico

Objetivo: Oferecer suporte emocional e elaborar estratégias de enfrentamento aos impactos psíquicos provocados pelo racismo e pela intolerância religiosa.

Ações:

Escuta psicológica individualizada e livre de julgamentos;

Atendimento de urgência nos casos de crise psicoemocional decorrentes da violência sofrida;

Fortalecimento da autoestima, autonomia e identidade do usuário;

Encaminhamento para a rede pública de saúde mental (CAPS, postos de saúde), quando necessário acompanhamento continuado.

Passo 3: Atendimento e Orientação Jurídica

Objetivo: Garantir a orientação jurídica adequada, a instrução sobre direitos e o encaminhamento das denúncias aos órgãos competentes.

Ações:

Análise jurídica do fato relatado e instrução documental (provas, registros, prints, BOs);

Orientação sobre os tipos penais e civis cabíveis (racismo, injúria racial, violação de direitos religiosos);

Redação de ofícios e encaminhamento oficial das denúncias para órgãos da Segurança Pública (delegacias, DECRIN), Ministério Público e Defensoria Pública;

Acompanhamento dos desdobramentos dos processos administrativos ou judiciais informados pelas instituições parceiras.

Requisitos e Documentos Recomendados:

Para otimizar o atendimento, é recomendável (mas não obrigatório no primeiro momento) apresentar:

Documento de identificação oficial com foto (RG, CNH, CTPS) e CPF;

Comprovante de residência;

Registros ou elementos que auxiliem na comprovação dos fatos (boletim de ocorrência, prints de redes sociais, fotos, áudios, vídeos, nomes/contatos de testemunhas).

A falta de documentos não impede a realização do acolhimento inicial.

Canais de Atendimento e Contato:

Atendimento Presencial (Sede): Av. Manoel Dias da Silva, no 2177, Pituba, Salvador, BA, CEP: 41830-000.

Horário de Atendimento: Segunda a sexta-feira, das 9h às 12h e das 14h às 18h.

Telefone / WhatsApp: (71) 3117-7448

E-mail Institucional: cr.racismo@sepromi.ba.gov.br

Unidade Móvel: Divulgação da agenda oficial de itinerância em grandes eventos através do site e redes sociais.

Elaboração:

Monique Nascimento

Assessoria Juridica- CRNM
monique.nascimento@sepromi.ba.gov.br

Telefone: (71) 3117-7448

GOVERNO DO ESTADO
BAHIA
SECRETARIA DE PROMOÇÃO DA IGUALDADE RACIAL E DOS POVOS E COMUNIDADES TRADICIONAIS

Centro de Referência de Combate ao Racismo e à Intolerância Religiosa
NELSON MANDELA

REDE DE COMBATE AO RACISMO E À INTOLERÂNCIA RELIGIOSA