Secretaria Especial de Direitos Humanos e Igualdade Racial

SEDHIR

Índice

Apresentação da Carta de Serviços

Catálogo de serviços

Notificação de casos de intolerância étnico-racial

Carta de Serviços ao Usuário

A Lei Federal nº 13.460, de 26 de junho de 2017, dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos prestados direta ou indiretamente pela administração pública.

Nesta Lei está prevista a obrigatoriedade de divulgação de Carta de Serviços ao Usuário, que tem por objetivo informar aos cidadãos sobre os serviços prestados pelos órgãos e entidades, as formas de acesso a esses serviços, os compromissos e padrões de qualidade de atendimento ao público.

Ao trazer informações claras e precisas em relação a cada um dos serviços prestados, a Carta de Serviços aos Usuários amplia o canal de comunicação com o cidadão, estabelecendo-se como importante instrumento de transparência e visibilidade dos serviços executados pela administração pública municipal.

Em atendimento à Lei Federal nº 13.460/2017, o PrefRio permite que os cidadãos consultem as Cartas de Serviços da Prefeitura do Rio de Janeiro. As informações são atualizadas dinamicamente, de acordo com os serviços cadastrados ou alterados pelos órgãos responsáveis no PrefRio, garantindo que os cidadãos tenham acesso a informações atualizadas sobre os serviços oferecidos.

Catálogo de serviços

Notificação de casos de intolerância étnico-racial

Publicado em 23 de novembro de 2026 – Modificado em 23 de novembro de 2026

→ O que é?

Este serviço permite o registro de casos de racismo, injúria racial e antissemitismo. Os casos são acolhidos pela Prefeitura do Rio e encaminhados à Delegacia de Crimes Raciais e Delitos de Intolerância (DECRADI).

→ Resultados obtidos

Acolhimento da notificação pela Prefeitura do Rio e encaminhamento do caso à Delegacia de Crimes Raciais e Delitos de Intolerância (DECRADI).

→ Prazo esperado

10 Dias corridos

→ Custo do serviço

Gratuito

→ Como solicitar

Para solicitações on-line:

- Clique no botão “Acessar serviço”.

Para solicitações via WhatsApp:

- Clique **aqui (**api.whatsapp.com/send?phone=552134601746&text=Olá! Desejo falar...**)** para iniciar um atendimento.

Para solicitações via telefone:

- Ligue para 1746.

Para solicitações presenciais:

- Dirija-se a um dos pontos de atendimento da Central 1746.
- Agência 1746 - Rua Afonso Cavalcanti, 455 - Cidade Nova
- VAN 1746 Na pista

Dados necessários para a verificação e atuação da Prefeitura:

- **Quem sofreu o preconceito?**
- Qualquer dado que permita identificar a vítima, como por exemplo nome completo, nome social, CPF, e-mail e outros dados que permitam tornar a pessoa identificada ou identificável;
- **Qual tipo de violência?**
- Racismo, injúria racial ou antissemitismo;
- **Quem foi o(a) autor(a) do preconceito? (Se houver)**
- Indicar características fenotípicas do (a) suspeito (a) ou a coletividade que executou a injúria;
- **Como chegar ou localizar a vítima e o(a) suspeito(a)? (Se houver)**
-

Informar referências do (a) suspeito (a) e/ou da coletividade, bem como da vítima, além de contatos telefônicos, WhatsApp e redes sociais, por exemplo;

- **Local da ocorrência**:
- Informar se o caso aconteceu em ambiente online, bares, restaurantes, ruas, avenidas, clubes, shoppings, no próprio templo religioso e etc;
- **Endereço do local da ocorrência:**
- Informar o endereço (físico ou digital) do local da ocorrência. Caso não saiba, é importante indicar ponto de referência;
- **Há quanto tempo ocorreu ou ocorre a violência?**
- Informar o período em que aconteceu o ato de racismo, injúria racial ou antissemitismo e/ou a periodicidade, isto é, a frequência com que vem ocorrendo;
- **Como a violência foi/é praticada?**
- Descrever o ato praticado com a maior riqueza de detalhes possível;
- **Qual a situação atual da vítima?**
- Descrever o estado emocional, físico e material da vítima;
- **Algum órgão foi acionado?**
- Informar contatos anteriores ao 1746.

Canais de atendimento

1. Para solicitações on-line:
   - Acessar serviço: 1746.rio/hc/pt-br/articles/17789434460187-Notificação-de-Casos-...

Descrição do serviço

O que é:

Este serviço permite o registro de casos de racismo, injúria racial e antissemitismo. As denúncias são acolhidas pela Prefeitura do Rio de Janeiro e encaminhadas à DECRADI, a Delegacia de Crimes Raciais e Delitos de Intolerância. O órgão atua da seguinte forma:

- Analisa as informações da ocorrência;
- Realiza contato telefônico/por e-mail com a vítima;
- Acolhe a vítima e recomenda providência aos órgãos competentes;
- Acompanha a ocorrência;
- Oferece suporte à vítima.

Para que serve:

O objetivo é garantir o registro oficial e o encaminhamento de casos de discriminação e preconceito. O serviço oferece análise das informações da ocorrência, contato com a vítima, acolhimento e recomendação de providências aos órgãos competentes, além de acompanhamento e suporte.

Quem pode solicitar:

Qualquer cidadão que tenha presenciado ou sido vítima de racismo, injúria racial ou antissemitismo pode solicitar este serviço. É necessário fornecer dados que permitam identificar a vítima e detalhes da ocorrência.

Informações complementares:

A Política de Promoção da Igualdade Racial (PPIR), implementada a partir da Lei Federal nº 12.288/2010 é o principal instrumento que orienta ações de enfrentamento ao racismo e ao preconceito étnico-racial e aos povos e comunidades tradicionais no país.

- **Crime de racismo** atinge um grupo de pessoas, por exemplo, todas as pessoas de uma determinada raça;
- **Injúria Racial:** é quando a honra de uma pessoa específica é ofendida por conta de raça, cor, etnia ou procedência nacional;
- **Antissemitismo**: é o ódio e preconceito contra o povo judeu e sua cultura, ou seja, uma forma de xenofobismo (aversão a pessoas ou coisas estrangeiras);
- **Racismo obstétrico**: é qualquer tipo de ação referida a uma pessoa e a seu corpo durante o período da gestação, parto, puerpério ou assistência ao aborto, que expressa falas e ou ações que caracterizem opressões, discriminações e ou violências, definidas por disparidades de raça.

Legislação relacionada

- Lei Federal nº 7.716/1989 - Lei Caó