

UNIVERSIDADE FEDERAL DE VIÇOSA

O papel das OSCs na assistência humanitária e promoção da cidadania: o caso dos refugiados venezuelanos em Manaus

Ruane Amorim Carvalho
Magister Scientiae

**VIÇOSA - MINAS GERAIS
2025**

RUANNE AMORIM CARVALHO

O papel das OSCs na assistência humanitária e promoção da cidadania: o caso dos refugiados venezuelanos em Manaus

Dissertação apresentada à Universidade Federal de Viçosa, como parte das exigências do Programa de Pós-Graduação em Administração, para obtenção do título de *Magister Scientiae*.

Orientador: Josiel Lopes Valadares

**VIÇOSA - MINAS GERAIS
2025**

**Ficha catalográfica elaborada pela Biblioteca Central da Universidade
Federal de Viçosa - Campus Viçosa**

T

C331p
2025

Carvalho, Ruanne Amorim, 1988-
O papel das OSCs na assistência humanitária e promoção da cidadania: o caso dos refugiados venezuelanos em Manaus / Ruanne Amorim Carvalho. – Viçosa, MG, 2025.
1 dissertação eletrônica (194 f.): il. (algumas color.).

Orientador: Josiel Lopes Valadares.

Dissertação (mestrado) - Universidade Federal de Viçosa, Departamento de Administração e Contabilidade, 2025.

Inclui bibliografia.

DOI: <https://doi.org/10.47328/ufvbbt.2025.435>

Modo de acesso: World Wide Web.

1. Parceria público-privada - Manaus (MA). 2. Refúgio (Assistência humanitária) - Manaus (AM). 3. Organizações não-governamentais - Manaus (AM). I. Valadares, Josiel Lopes, 1986-. II. Universidade Federal de Viçosa. Departamento de Administração e Contabilidade. Programa de Pós-Graduação em Administração. III. Título.

CDD 22. ed. 361.615

RUANNE AMORIM CARVALHO

O papel das OSCs na assistência humanitária e promoção da cidadania: o caso dos refugiados venezuelanos em Manaus

Dissertação apresentada à Universidade Federal de Viçosa, como parte das exigências do Programa de Pós-Graduação em Administração, para obtenção do título de *Magister Scientiae*.

APROVADA: 25 de março de 2025.

Assentimento:

Ruanne Amorim Carvalho
Autora

Josiel Lopes Valadares
Orientador

Essa dissertação foi assinada digitalmente pela autora em 01/07/2025 às 13:12:34 e pelo orientador em 08/07/2025 às 10:43:46. As assinaturas têm validade legal, conforme o disposto na Medida Provisória 2.200-2/2001 e na Resolução nº 37/2012 do CONARQ. Para conferir a autenticidade, acesse <https://siadoc.ufv.br/validar-documento>. No campo 'Código de registro', informe o código **7RDJ.OKYI.UBWI** e clique no botão 'Validar documento'.

Dedico este trabalho, com profundo amor e gratidão, a Deus, fonte de minha força e sabedoria, aos meus queridos pais, pelo incentivo e apoio incondicional, ao meu esposo, pelo companheirismo e incentivo, e às minhas filhas, que são minha maior inspiração e motivação para seguir em frente sem jamais desistir.

AGRADECIMENTOS

Este trabalho foi realizado com o apoio das seguintes agências de pesquisa brasileiras: Coordenação de Aperfeiçoamento de Pessoal de Nível Superior – Brasil (CAPES) – Código de Financiamento 001, Fundação de Amparo à Pesquisa do Estado de Minas Gerais (FAPEMIG) e Conselho Nacional de Desenvolvimento Científico e Tecnológico (CNPq).

A Deus, minha fortaleza e meu guia, agradeço por cada passo desta jornada e pelas oportunidades que Ele colocou em meu caminho.

À Universidade Federal de Viçosa, expresso minha profunda gratidão, assim como a toda equipe da Coordenação do Programa de Pós-Graduação em Administração, em especial aos Professores Wesceley Silva Xavier e Antônio Carlos Brunozi Júnior, pelo excelente trabalho à frente da coordenação, e à secretária Luíza Amélia de Arruda Ladeira, pelo suporte e dedicação.

Um agradecimento especial ao meu orientador, Professor Josiel Lopes Valadares, por sua orientação valiosa, paciência e incentivo ao longo deste processo. Um exemplo de força, coragem e fé, cuja dedicação e generosidade foram essenciais para minha caminhada.

À Universidade do Estado do Amazonas, agradeço imensamente pela oportunidade de realizar este mestrado, contribuindo para minha formação acadêmica e profissional. Estendo minha gratidão a todos os envolvidos para a realização deste curso, os gestores, coordenadores e colaboradores, cujo empenho tornou possível essa valiosa oportunidade de crescimento.

Aos colaboradores da ADRA e da SEMASC, sou imensamente grata por terem se disponibilizado a compartilhar informações tão preciosas, enriquecendo o desenvolvimento desta pesquisa e fortalecendo a construção do conhecimento científico.

Aos meus colegas de trabalho da gestão do campus onde estou lotada, Professor Jucimar Maia da Silva Junior, Professora Samantha Coelho Pinheiro e Willem da Silva Almeida, agradeço pelo apoio incondicional, pela paciência, incentivo e, principalmente, por sempre me motivarem a seguir em frente.

Aos nobres colegas do setor onde atuo, Fernanda Veras Cardoso, Lívia da Silva e Silva e Robson Almeida Araújo, meu sincero reconhecimento pelo apoio contínuo, pela amizade e por estarem sempre ao meu lado, torcendo pelo meu sucesso.

A todos os meus colegas da turma, minha gratidão pela parceria, apoio e colaboração. Agradeço ao Carlos Alessandro, Daynir Perea, Flavia Roberta, José Osmar, Katy Any, Líbia Pérsia, Mirian Kelly, Priscila Valente e Ruth Trindade, que, com generosidade e disponibilidade, estiveram sempre prontos para ajudar.

À minha querida colega de mestrado e amiga, Eliane Silva Rodrigues, sou profundamente grata por sua grande parceria e incentivo, quantas e quantas vezes compartilhamos os nossos desafios e conquistas nessa caminhada. Conseguimos!

Às irmãs do meu esposo, aos seus cônjuges e aos meus sogros, por todo o carinho, apoio e palavras de encorajamento que foram fundamentais para eu seguir em frente com determinação.

Ao meu querido irmão e à sua esposa, assim como aos pais dela, por todo o carinho, apoio e por sempre torcerem por mim. Suas palavras de incentivo e confiança foram fundamentais para me fortalecer.

Aos meus amados pais, meu eterno agradecimento pelo exemplo, pelo incentivo incansável aos estudos e por acreditarem em mim em todos os momentos. Foram eles que me ensinaram que a educação é o caminho para um futuro melhor, e essa conquista também é deles.

Ao meu amado esposo, minha gratidão pela paciência, pelo cuidado com nossa família e pelo apoio constante. Sua força e presença ao meu lado tornaram essa jornada mais leve e possível.

À minha filha primogênita, que tantas vezes precisou compreender minhas ausências e, mesmo assim, teve paciência e amor, obrigada por ser minha pequena grande motivação. E à minha filha caçula, que esteve comigo em cada etapa deste mestrado, ainda em meu ventre, mas já me dando forças para continuar e não desistir.

A todos familiares e amigos, meu mais profundo e sincero agradecimento. Sem o apoio de cada um, esta conquista não teria sido possível.

“Porque Deus é quem efetua em vós tanto o querer como o realizar, segundo a sua
boa vontade”.

Filipenses 2:13

RESUMO

CARVALHO, Ruanne Amorim, M.Sc., Universidade Federal de Viçosa, março de 2025. **O papel das OSCs na assistência humanitária e promoção da cidadania: o caso dos refugiados venezuelanos em Manaus.** Orientador: Josiel Lopes Valadares.

O presente estudo avaliou o papel das Organizações da Sociedade Civil (OSCs) na assistência humanitária e promoção da cidadania dos refugiados venezuelanos, tendo como um lócus de estudo a atuação da Agência Adventista de Desenvolvimento e Recursos Assistenciais (ADRA) com suas iniciativas executadas em prol desses refugiados residentes na cidade de Manaus, tornando-a coadjuvante na gestão pública e colaboradora para o desenvolvimento social, em que o acesso aos serviços públicos se mostrar desafiador, dado o aumento significativo da população presente e as peculiaridades do contexto urbano. O objetivo geral foi analisar e avaliar o papel da ADRA na assistência humanitária e na promoção da cidadania. Os objetivos específicos foram operacionalizados em três artigos. O primeiro artigo examinou a importância das OSCs na assistência humanitária, o segundo artigo avaliou as parcerias entre OSCs e governo municipal e o terceiro artigo identificou os desafios e soluções na assistência oferecida aos venezuelanos. A pesquisa adotou uma abordagem qualitativa, de caráter exploratório e descritivo. Como principais métodos de coleta de dados, utilizou-se a análise documental, observação direta e entrevistas semiestruturadas com cerca de 46 participantes distribuídos em 08 agentes públicos da Secretaria Municipal da Mulher, Assistência Social e Cidadania (SEMASC), 08 funcionários da ADRA e 30 refugiados venezuelanos. Os resultados evidenciaram a importância das OSCs na complementação dos serviços públicos, destacando a relevância das parcerias público-privadas para melhor capacidade de resposta humanitária. Embora haja desafios enfrentados pela ADRA, observou-se a adoção de estratégias para evitar interrupções dos projetos. De modo geral, o estudo contribuiu para a compreensão do papel das OSCs na governança participativa, diminuindo as desigualdades sociais e promovendo justiça social, ao impactar positivamente a vida dos refugiados venezuelanos com o incentivo à autonomia econômica, ao exercício da cidadania e a integração na sociedade brasileira.

Palavras-chave: Organizações da Sociedade Civil; Assistência Humanitária; Governança Pública; Parcerias Público-privadas; Cidadania; Refugiados Venezuelanos

ABSTRACT

CARVALHO, Ruanne Amorim, M.Sc., Universidade Federal de Viçosa, March, 2025. **The role of CSOs in humanitarian assistance and promotion of citizenship: the case of Venezuelan refugees in Manaus.** Adviser: Josiel Lopes Valadares.

This study evaluated the role of Civil Society Organizations (CSOs) in humanitarian assistance and the promotion of citizenship for Venezuelan refugees, focusing on the activities of the Adventist Development and Relief Agency (ADRA) and its initiatives carried out on behalf of these refugees residing in the city of Manaus. ADRA serves as a co-participant in public management and a collaborator in social development, particularly in a context where access to public services is challenging due to the significant population increase and the peculiarities of the urban environment. The general objective was to analyze and evaluate ADRA's role in humanitarian assistance and citizenship promotion. The specific objectives were addressed through three articles: the first examined the importance of CSOs in humanitarian assistance; the second evaluated partnerships between CSOs and the municipal government; and the third identified challenges and solutions in the assistance offered to Venezuelans. The research adopted a qualitative approach with exploratory and descriptive characteristics. The main data collection methods included document analysis, direct observation, and semi-structured interviews with approximately 46 participants, consisting of 8 public agents from the Municipal Secretariat for Women, Social Assistance, and Citizenship (SEMASC), 8 ADRA employees, and 30 Venezuelan refugees. The results highlighted the importance of CSOs in complementing public services, emphasizing the relevance of public-private partnerships for strengthening humanitarian response capacity. Despite the challenges faced by ADRA, strategies were observed to avoid interruptions in project implementation. Overall, the study contributed to understanding the role of CSOs in participatory governance, reducing social inequalities, and promoting social justice by positively impacting the lives of Venezuelan refugees through fostering economic autonomy, the exercise of citizenship, and integration into Brazilian society.

Keywords: Civil Society Organizations; Humanitarian Assistance; Public Governance; Public-Private Partnerships; Citizenship; Venezuelan Refugees

LISTA DE ILUSTRAÇÕES

Figura 01 - Representação do Cubo Democrático.....	29
Figura 02 - Estrutura da Igreja e Organizações Humanitárias – EUA/Brasil/Manaus-AM.....	38
Figura 03 - Estrutura Administrativa da ADRA Noroeste.....	41
Figura 04 - Sexo da População Entrevistada.....	63
Figura 05 - Motivos Citados pelos Venezuelanos para Decidirem Sair da Venezuela.....	64
Figura 06 - Situação de Empregabilidade e Renda dos Venezuelanos Entrevistados.....	68
Figura 07 - Renda para Sustento, Dados Comparativos por Chegada (2018-2022) x (2023-2024).....	68
Figura 08 - Áreas de Atuação em Prol dos Refugiados Venezuelanos - OSCs Atuantes em Manaus.....	79
Figura 09 - Antes e Depois do Marco Regulatório das Organizações da Sociedade Civil (MROSC).....	100
Figura 10 - Evolução do IGM de Manaus.....	112
Figura 11 - Trecho da abertura do Edital de Chamamento Público de OSCs – SEMASC 2022.....	116
Figura 12 - Manuais para Celebração e Prestação de Contas de Termos de Fomento/Colaboração.....	117
Figura 13 - Ano de Chegada em Manaus.....	170
Figura 14 - Principais Dificuldades na Migração.....	171
Gráfico 01 - Áreas de Atendimentos realizados pela ADRA na assistência aos Venezuelanos.....	62
Gráfico 02 - Refugiados Venezuelanos que Recebem ou já Receberam Benefícios.....	70
Gráfico 03 - Mapa laboral dos refugiados venezuelanos – Situação de Emprego.....	179
Gráfico 04 - Benefícios Sociais.....	181
Imagem 01 - Refugiados venezuelanos encontram novo começo com o apoio do Projeto CARE.....	58
Imagem 02 - Acampamentos nas proximidades da Rodoviária de Manaus.....	107
Imagem 03 - Venezuelanos vivendo embaixo de Viaduto próximo à Rodoviária de Manaus.....	108
Imagem 04 - Água da Forte Chuva cobriu o PITRIG, em Flores, na cidade de Manaus.....	172
Imagem 05 - Van levando crianças venezuelanas para curso de robótica em outra instituição parceira.....	176

LISTA DE QUADROS

Quadro 01 - Crises Humanitárias Recentes.....	30
Quadro 02 - Exemplos de Organizações Globais.....	32
Quadro 03 - Perfil dos Entrevistados.....	35
Quadro 04 - Documentos Analisados na Pesquisa.....	36
Quadro 05 - Categorias de Análise.....	37
Quadro 06 - Cronologia dos Principais Acontecimentos para a Formação da ADRA, em Resumo.....	39
Quadro 07 - Projetos da ADRA Amazonas.....	42
Quadro 08 - Resposta à Emergências e Recuperação Pós-Crise.....	42
Quadro 09 - Fontes de Recurso da ADRA.....	51
Quadro 10 - Ações/Beneficiários dos Projetos da ADRA.....	60
Quadro 11 - Perfil dos Venezuelanos Entrevistados.....	62
Quadro 12 - Principais Ações das OSCs em Prol de Refugiados Venezuelanos em Manaus.....	73
Quadro 13 - Perfil dos Entrevistados.....	103
Quadro 14 - Documentos Analisados na Pesquisa.....	104
Quadro 15 - Categorias de Análise.....	105
Quadro 16 - Estrutura Organizacional da SEMASC.....	111
Quadro 17 - Resumo dos Resultados de Chamamento Público de OSCs, Manaus Solidária.....	114
Quadro 18 - Percepções de Políticas Sociais, Desenvolvimento Social e Cidadania.....	119
Quadro 19 - O Papel da Prefeitura Municipal e das OSCs.....	123
Quadro 20 - Participação da ADRA nos Chamamentos Públicos – Parcerias com a Prefeitura de Manaus.....	125
Quadro 21 - Perfil dos Entrevistados.....	152
Quadro 22 - Documentos Analisados na Pesquisa.....	153
Quadro 23 - Categorias de Análise.....	154
Quadro 24 - Elementos de Inovação Social e Sustentabilidade.....	166
Quadro 25 - Atividades desenvolvidas com possíveis aspectos de inovação social e sustentabilidade.....	166
Quadro 26 - Jornada Migratória dos Beneficiados Venezuelanos.....	169
Quadro 27 - Situação de Escolaridade e Renda dos Beneficiários Venezuelanos.....	177
Quadro 28 - Benefícios do Governo e ADRA.....	180

LISTA DE TABELAS

Tabela 01 - Entrevistas, Campo de Pesquisa.....	35
Tabela 02 - Faixa Etária dos Venezuelanos Entrevistados.....	64
Tabela 03 - Grau de Escolaridade dos Venezuelanos Entrevistados.....	65
Tabela 04 - Entrevistas, Campo de Pesquisa.....	103
Tabela 05 - Grupos de Municípios para Cálculo do IGM.....	112
Tabela 06 - Resumo das Emendas Parlamentares Aprovadas, destinadas às OSCs para 2024.....	116
Tabela 07 - Rede Socioassistencial entre a ADRA e Entidades Públicas.....	126
Tabela 08 - Resumo dos Recursos da ADRA (2020–2024).....	128
Tabela 09 - Entrevistas, Campo de Pesquisa.....	151

LISTA DE SIGLAS E ABREVIATURAS

ADRA	Agência Adventista de Desenvolvimento e Recursos Assistenciais
ACNUR	Alto Comissariado das Nações Unidas para Refugiados
CAPS	Centros de Atenção Psicossocial
CARE	Centro de Apoio e Referência a Refugiados e Migrantes
CETAM	Centro de Educação Tecnológica do Amazonas
CFA	Conselho Federal de Administração
CLT	Consolidação das Leis do Trabalho
CONARE	Comitê Nacional para Refugiados
CRAS	Centros de Referência de Assistência Social
CREAS	Centros de Referência Especializado de Assistência Social
CRNM	Carteira de Registro Nacional Migratório
CTPS	Carteira de Trabalho e Previdência Social
CICV	Comitê Internacional da Cruz Vermelha
EFD	Estratégia Federal de Desenvolvimento
ENAP	Escola Nacional de Administração Pública
FMS	Fundo Manaus Solidária
IGM	Índice do Governo Municipal
IPEA	Instituto de Pesquisa Econômica Aplicada
MROSC	Marco Regulatório das Organizações da Sociedade Civil
MSF	Médicos sem Fronteiras
OBMIGRA	Observatório das Migrações Internacionais
ODS	Objetivos de Desenvolvimento Sustentável
OIM	Organização Internacional para as Migrações
ONG	Organizações Não Governamentais
ONU	Organização das Nações Unidas
OSC	Organização da Sociedade Civil
OSCIP	Organização da Sociedade Civil de Interesse Público
OXFAM	Oxford Committee for Famine Relief
PAC	Pronto Atendimento ao Cidadão
PITRIG	Posto de Interiorização e Triagem
PNAS	Política Nacional de Assistência Social
PNDR	Política Nacional de Desenvolvimento Regional
PPA	Plano Plurianual
PRDA	Plano Regional de Desenvolvimento da Amazônia
SAWS	Seventh-day Adventist Welfare Service
SAWS	Seventh-day Adventist World Service
SEMASC	Secretaria Municipal da Mulher, Assistência Social e Cidadania
SENAC	Serviço Nacional de Aprendizagem Comercial
SESC	Serviço Social do Comércio
SPA	Serviço de Pronto Atendimento
STI	Sistema de Tráfego Internacional
SUDAM	Superintendência do Desenvolvimento da Amazônia
SUS	Sistema Único de Saúde
TCU	Tribunal de Contas da União
UBS	Unidades Básicas de Saúde
UGPE	Unidade Gestora de Projetos Especiais
UNFPA	Fundo de População das Nações Unidas
UNHCR	Alto Comissariado das Nações Unidas para Refugiados
UNICEF	Fundo das Nações Unidas para a Infância
UNODC	Escritório das Nações Unidas sobre Drogas e Crimes
UPA	Unidade de Pronto Atendimento
USAID	Agência dos Estados Unidos para o Desenvolvimento Internacional

SUMÁRIO

1 INTRODUÇÃO	15
REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS	22
ARTIGO 1.....	23
A IMPORTÂNCIA DAS ORGANIZAÇÕES DA SOCIEDADE CIVIL NA ASSISTÊNCIA HUMANITÁRIA: UM ESTUDO DE CASO DA ADRA EM MANAUS NO APOIO AOS REFUGIADOS VENEZUELANOS	23
RESUMO	23
1 INTRODUÇÃO.....	23
2 REFERENCIAL TEÓRICO.....	26
2.1 Participação da Sociedade Civil na Governança Pública	26
2.2 Organizações da Sociedade Civil e sua Atuação em Crises Humanitárias	30
3 METODOLOGIA	34
4 RESULTADOS E DISCUSSÃO.....	37
4.1 Agência Adventista de Desenvolvimento e Recursos Assistenciais - ADRA	37
4.2 Atuação da ADRA no Amazonas	40
4.3 ADRA Manaus: Compromisso e Gestão da OSC	44
4.4 ADRA Manaus: OSC na Assistência Humanitária aos Refugiados Venezuelanos	54
4.5 ADRA e outras OSCs no Apoio aos Refugiados Venezuelanos	71
5 CONCLUSÃO.....	79
REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS	82
APÊNDICE A - Roteiro para a Realização das Entrevistas	87
APÊNDICE B - Entrevista nº 01: ADRA.....	88
APÊNDICE C - Entrevista nº 02: Beneficiados – Refugiados Venezuelanos	89
APÊNDICE D - Entrevista nº 03: Beneficiados – Refugiados Venezuelanos (Versão Espanhol)	90
ARTIGO 2.....	91
PARCERIAS ENTRE GOVERNO E ORGANIZAÇÕES DA SOCIEDADE CIVIL NA PROMOÇÃO DA CIDADANIA DOS REFUGIADOS VENEZUELANOS: A EXPERIÊNCIA DA ADRA EM MANAUS ..	91
RESUMO	91
1 INTRODUÇÃO.....	91
2 REFERENCIAL TEÓRICO.....	95
2.1 Parcerias Público-Privadas e o Terceiro Setor.....	95
2.2 Marco Regulatório das Organizações da Sociedade Civil	98
3 METODOLOGIA	102
4 RESULTADOS E DISCUSSÃO.....	105
4.1 Governo Municipal de Manaus e o Cenário Migratório.....	105
4.2 Índice da Governança Municipal (IGM) - Manaus	112
4.3 Governo Municipal de Manaus e o Terceiro Setor: Controle e Responsabilidades.....	113
4.4 Parceria Público-Privada: Governo Municipal e ADRA na Promoção da Cidadania dos Refugiados Venezuelanos em Manaus	118
5 CONCLUSÃO.....	129

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS	133
APÊNDICE A - Roteiro para a Realização das Entrevistas	138
APÊNDICE B - Entrevista nº 01: Prefeitura - SEMASC	139
APÊNDICE C - Entrevista nº 02: ADRA.....	140
ARTIGO 3.....	141
DESAFIOS E SOLUÇÕES NA ASSISTÊNCIA AOS REFUGIADOS VENEZUELANOS EM MANAUS: O PAPEL DA ADRA	141
RESUMO	141
1 INTRODUÇÃO.....	141
2 REFERENCIAL TEÓRICO.....	144
2.1 Desafios da Assistência Humanitária em Contextos Urbanos	144
2.2 Inovação Social e Sustentabilidade nas Ações das OSCs.....	147
3 METODOLOGIA	150
4 RESULTADOS E DISCUSSÃO.....	154
4.1 Desafios na Assistência aos Refugiados Venezuelanos.....	155
4.2 Estratégias e Práticas Adotadas pela ADRA	158
4.3 Inovação Social e Sustentabilidade das Ações da ADRA	160
4.4 Relatos dos Refugiados Venezuelanos: Beneficiários da ADRA	167
5 CONCLUSÃO.....	181
REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS	185
APÊNDICE A - Roteiro para a Realização das Entrevistas	188
APÊNDICE B - Entrevista nº 01: ADRA.....	189
APÊNDICE C - Entrevista nº 02: Beneficiados – Refugiados Venezuelanos	190
APÊNDICE D - Entrevista nº 03: Beneficiados – Refugiados Venezuelanos (Versão Espanhol)	191
CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	192

1 INTRODUÇÃO

As migrações internacionais causam diferentes efeitos para a administração pública, tanto no país de origem quanto nos países de trânsito e de destino. O país de origem se depara com a redução de sua população. Os países de trânsito lidam com uma quantidade expressiva de pessoas em circulação. No país de destino, por conseguinte, há um aumento considerável da população. Toda essa dinâmica migratória faz com que os poderes públicos tenham como desafio a tentativa de buscar adaptações à nova realidade de tal modo a garantir a prestação dos serviços públicos com qualidade, assim como promover a cidadania e os direitos humanos.

A Venezuela, nos últimos anos, tem sido marcada como um país detentor de diversos embates e disputas políticas. No final da década de 1990, o tenente-coronel Hugo Chávez surgiu como líder da chamada Revolução Bolivariana. Com sua grande habilidade oratória e populismo acentuado, Chávez tomou o poder em nome da população pelo que chamava de "retomada do poder pelo povo contra as classes dominantes e opressoras", e proclamou esse acontecimento como justiça e libertação venezuelana (SOUZA, ALFAYA; 2022).

Nos anos que se sucederam, Hugo Chávez foi permanecendo no poder ganhando as eleições para presidente do país. Em 2012, Chávez ganhava a sua terceira eleição presidencial. Apesar de sua vitória, nunca conseguiu assumir totalmente o cargo devido a luta contra um câncer que possuía. No dia 5 de março de 2013, o então presidente faleceu e o seu vice, conhecido atualmente por Nicolás Maduro, assumiu o poder na Venezuela (JÚNIOR, 2018).

Mendes, Silva e Senhoras (2022) afirmam que Nicolas Maduro assume o Poder Executivo em meio a uma crise institucional e política que agravou a situação socioeconômica do país, com forte pressão dos variados setores da comunidade nacional e internacional, incluindo nesse contexto a desconfiança nas eleições presidenciais que oficialmente o elegeu. A crise na Venezuela entrou em uma crescente sem precedentes.

A crise na Venezuela tem origem nas crises governamentais (política e social) de Hugo Chávez por volta do ano de 2010, em virtude da crise do petróleo e dos altos índices inflacionários e pela crise econômica e humanitária do governo de Maduro, que culminou no maior fluxo migratório da história da Venezuela com mais de 4,2 milhões venezuelanos pela América Latina. A crise política ocorre em função da desestabilização governamental que desestrutura a economia e afeta diretamente a sociedade, que fica sem assistência nos principais serviços básicos. A crise econômica por sua vez ocorre em função da redução do nível de produção da nação, diminuindo o poder de consumo da sociedade gerado por altos níveis inflacionários (WENDLING; NASCIMENTO; SENHORAS, 2021, p. 3 e 4).

A falta de alimentos básicos afeta diretamente a população venezuelana, é possível

observar em muitos noticiários a exibição de cenas comoventes da crise. Longas filas se formam nos supermercados, onde os produtos essenciais são racionados e, muitas vezes, inacessíveis para grande parte da população. A escassez de alimentos e bens se agrava em meio a uma superinflação, tornando o cotidiano dos venezuelanos um desafio constante.

De acordo com Torres (2019), pela situação agravada, os venezuelanos sentiram insegurança e foram forçados a deixar o seu país. Por esse motivo, no dia 28 de junho de 2019, a Organização de Estados Americanos (OEA) reconheceu a severa crise econômica, política e humanitária na Venezuela como principal fator para a migração em massa.

Todo esse cenário resultou nas repercussões profundas da diáspora extremamente complexa na América do Sul, em especial nas regiões limítrofes, estendendo a crise econômica e social para vários países, como o Brasil.

No Brasil, a Amazônia Legal é formada predominantemente pelos Estados da Região Norte – Acre, Amapá, Amazonas, Pará, Rondônia, Roraima e Tocantins – somando ainda com o Estado do Mato Grosso (Região Centro-Oeste) e parte do Estado do Maranhão (Região Nordeste), possuindo uma área total de 5.015.146,008 km² (IBGE, 2022).

Inclui-se como integrante do bioma amazônico, fragmentos florestais estrangeiros considerando os limites territoriais nas fronteiras, sobre isso, cabe destacar que dos 10 (dez) países pertencentes à América do Sul, com os quais o Brasil faz fronteira, 07 (sete) se localizam geograficamente na região amazônica.

De fato, essa região é um cenário socioambiental heterogêneo e multifacetado, com a coexistência de centros urbanos modernos populosos, pequenas cidades relativamente isoladas, além de variadas populações tradicionais e indígenas dispersas em áreas rurais remotas, em territórios praticamente inexpugnáveis, ou seja, são populações verdadeiramente existentes na Amazônia profunda, cujas complexidades sociais implicam em oferta insuficiente de serviços públicos de toda ordem.

Destaca-se, nessa conjuntura, que o Estado do Amazonas, unicamente, já faz fronteira com três países: Peru, Colômbia e Venezuela. Sua situação geográfica, ocasionalmente, reflete no envolvimento da região em fluxos migratórios.

Nessa linha de raciocínio, inclui-se nesta região um cenário de migração que merece especial atenção. O aumento constante de venezuelanos cria um ambiente propício para desafios significativos nos atendimentos públicos. Entre as principais preocupações estão complicações sanitárias, a propagação de doenças contagiosas, insegurança alimentar e a suscetibilidade a situações de exploração e violência.

Importa ressaltar que todos esses problemas sociais podem afetar tanto os venezuelanos

quanto os residentes brasileiros, dada a pressão adicional sobre os serviços públicos devido ao aumento considerável da demanda de população. Em resumo, essa dinâmica migratória pode resultar no acréscimo significativo do número de indivíduos em situação de vulnerabilidade social, com especial ênfase nas crianças e idosos (SILVA, 2021).

A cidade de Manaus, nesses últimos anos, tem sido um dos principais destinos dos imigrantes venezuelanos. Muitos chegam no município a procura de remédios, de serviços nas unidades de saúde, buscam por uma melhor educação, sobrevivem com muita esperança de conseguirem estabilidade econômica e qualidade de vida. A grande procura pela cidade levou a um colapso espacial da população em que muitos imigrantes se instalaram inicialmente em vários acampamentos fixados nas proximidades da Rodoviária do município.

A chegada dos imigrantes venezuelanos no município de Manaus alcançou níveis preocupantes para a administração pública. Ao contrário de outras situações migratórias já enfrentadas pelo Brasil, o caso de venezuelanos preocupa porque a maioria dos imigrantes já chegam em condições de extrema miséria.

A cidade de Manaus, capital do estado do Amazonas, é um ecossistema urbano complexo, localizando-se às margens do Rio Negro, rodeada de inúmeros igarapés. Os dados do IBGE de 2022 mostram uma população de 2.063.689 habitantes, com sua economia fortemente ligada à Zona Franca. Por outro lado, seguindo para os municípios do interior a economia se baseia em trabalhos artesanais, agricultura familiar e pesca realizada pelas populações ribeirinhas.

Porém, agregando ao cenário migratório de venezuelanos existentes na região, os problemas sociais se fazem recorrentes devido à extensão de áreas insalubres para moradia, à mobilidade urbana ineficiente e a um sistema público de saúde sucateado, muito bem evidenciado quando ocorreu um colapso na rede pública de saúde no ano de 2021 com a pandemia da COVID-19, noticiado em vários meios de comunicação na época. Esses fatores presentes no município de Manaus integram todo um contexto social marcado pela precarização de condições e carência de políticas públicas significativas.

Diante deste cenário, em uma perspectiva mais ampla, para atuar com máxima eficácia em prol dos interesses da população, seja de brasileiros e imigrantes venezuelanos, é essencial que o poder público busque alternativas para enfrentar os desafios sociais. Nesse sentido, o governo pode implementar medidas e programas destinados a promover o bem-estar e a segurança da coletividade, uma vez que as demandas da sociedade são tão abrangentes e as ações governamentais nem sempre são suficientes ou não conseguem alcançar efetivamente todos os segmentos da população.

Daí, surge da iniciativa privada e das Organizações da Sociedade Civil (OSCs) as contribuições que complementam a deficiência do serviço público prestado, ou seja, são empresas no mercado econômico e organizações diversas atuantes com ações de responsabilidade social como as indústrias, os comércios e as diversas ONGs (Organizações não Governamentais), e não somente essas, mas também outras organizações sem fins lucrativos, como as entidades religiosas. Neste sentido, as OSCs podem assumir diversas formas, incluindo as igrejas, as associações, fundações e os grupos comunitários.

Organizações da Sociedade Civil (OSCs) são entidades não governamentais que desempenham um papel fundamental na sociedade, atuando em diversas áreas, como assistência social, educação, saúde, cultura e meio ambiente.

De acordo com Edwards (2014), as Organizações da Sociedade Civil (OSCs) são entidades independentes, sem fins lucrativos, compostas por membros voluntários e dedicadas a promover o bem-estar social, a participação cidadã e a mudança social. Elas operam fora do âmbito governamental e empresarial, muitas vezes atuando como agentes de mudança e defensores de questões sociais diversas.

As Organizações da Sociedade Civil são entidades independentes do Estado e do mercado, sendo frequentemente destacada a sua relevância nos serviços de interesse público e social no contexto brasileiro.

Importa ressaltar que é essencial elaborar políticas e meios para executar os serviços públicos com minucioso planejamento e qualidade, levando em consideração a presença das variadas culturas e complexidades sociais próprias de cada região, dado que a efetivação dos serviços públicos se relaciona totalmente com a condição de vida e especificidade de uma sociedade administrada. Independentemente do nível de governo, os gestores públicos federais, estaduais e municipais devem buscar a resolução de problemas sociais existentes, com vista à elaboração de diretrizes e metas, de modo a reduzir ou erradicar os problemas sociais correntes.

Por sua vez, é primordial um modelo de gestão eficiente do governo de tal forma a atender às necessidades sociais para a garantia da promoção dos direitos do cidadão, previstos na Constituição Federal Brasileira. Considerando a essência da ideia apresentada, Araújo (2007) diz que os modelos de gestão pública influenciam na abordagem do governo com a utilização e organização dos recursos que conduzem as transformações em serviços públicos, dependentes da forma de funcionamento.

Destaca-se, portanto, que as contingências presentes no ambiente influenciam a implementação das políticas públicas e os resultados, em última análise. Portanto, o gestor público deve entender que o processo de transformação social é necessário e inevitável, posto

que a administração pública deve sempre se adaptar às mudanças que afetam a sociedade, podendo assim contar com o apoio das Organizações da Sociedade Civil (OSCs) para complementar os seus serviços públicos prestados à população venezuelana que se encontra em situação de vulnerabilidade social, sendo as OSCs de suma importância para mitigar os impactos sociais das crises migratórias, atuantes na governança pública como uma ferramenta fundamental para aprimorar as políticas públicas e práticas de assistência.

Em tal perspectiva, tomou-se como um *lócus* de estudo a Agência Adventista de Desenvolvimento e Recursos Assistenciais - ADRA, uma Organização da Sociedade Civil (OSC), possuidora de responsabilidade social, com projetos, programas e multiplicidade de ações para proporcionar à população de refugiados venezuelanos, melhorias na qualidade de vida, na qualificação profissional e ajuda aos necessitados.

De acordo com o seu site institucional (<https://adra.org.br/sobre-nos/>), a Agência Adventista de Desenvolvimento e Recursos Assistenciais (ADRA) é uma instituição humanitária ligada à Igreja Adventista do Sétimo Dia, presente em mais de 110 países. No Brasil, a ADRA está estruturada em 18 regionais que abrangem todos os estados do país. De acordo com o site, seu objetivo é promover o desenvolvimento e fornecer assistência imediata a pessoas em situação de vulnerabilidade, concentrando suas ações em nove áreas fundamentais: água, saneamento e higiene; saúde comunitária; proteção de crianças vulneráveis; resposta e gestão de emergências; nutrição e combate à fome; geração de emprego e renda; promoção da justiça social e garantia de direitos; igualdade de gênero e valorização da mulher.

A ADRA é uma organização privada, sem fins lucrativos, reconhecida como OSCIP (Organização da Sociedade Civil de Interesse Público) através do processo MJ N°. 08071.002538/2012/79 (SITE OFICIAL, 2024).

Na Amazônia brasileira, e especialmente na cidade de Manaus, a ADRA fixou suas ações com a oferta de educação, saúde, ajuda humanitária, entre outras obras de assistência na busca de garantir o bem-estar da população amazônica.

Diante dessa conjuntura, salienta-se que as ações da ADRA não estão limitadas a promover apenas recursos assistenciais, mas também desempenha um trabalho para o desenvolvimento social por meio de suas ações objetivando promover a inclusão econômica dos beneficiados no mercado de trabalho, gerando emprego e renda, entre outras mais atividades, empenhando-se em diversos campos para o beneficiamento e o desenvolvimento da população.

Ademais, toma-se como exemplo os projetos CARE (Centro de Apoio e Referência a

Refugiados e Migrantes), Saúde da Mulher Refugiada e PROVIDENCIA voltados aos indígenas, crianças, adolescentes, gestantes e lactantes, todos refugiados venezuelanos, residentes em Manaus, capital do Amazonas.

Frente às ações sociais da ADRA, pode-se considerar favorável o estabelecimento de parceria com a administração pública da região, no intuito de prestar serviços públicos eficazes no atendimento da população amazônica de refugiados venezuelanos, em suas necessidades sociais.

Portanto, em face do que já foi colocado, viu-se como relevante a realização de uma pesquisa, referente à atuação da ADRA na Amazônia, especificamente na cidade de Manaus, com vista a avaliar a oportunidade e o potencial existente para que o Governo consiga prestar maior assistência aos refugiados venezuelanos, assim como para promover a cidadania dessa população.

Isto posto, buscou-se um eixo mais específico de conhecimento com a formulação do problema de pesquisa, do seguinte modo: Como se dá o papel da Agência Adventista de Desenvolvimento e Recursos Assistenciais (ADRA) na execução de serviços públicos para a população de refugiados venezuelanos, na cidade de Manaus?

Em decorrência desse fato, a presente pesquisa se orienta a partir do **objetivo geral**: Analisar e avaliar o papel da ADRA na assistência humanitária e na promoção da cidadania dos refugiados venezuelanos em Manaus.

E como objetivos específicos, buscou-se a operacionalização a partir da elaboração de três artigos, no intuito de responder a cada objetivo apontado para cumprimento do propósito central desta dissertação, a saber:

Objetivo 1: Analisar o papel da ADRA como uma OSC na assistência aos refugiados venezuelanos em Manaus. Resposta por meio do **Artigo 1: A Importância das Organizações da Sociedade Civil na Assistência Humanitária: Um Estudo de Caso da ADRA em Manaus no Apoio aos Refugiados Venezuelanos**. Com o suporte dos seguintes Referenciais Teóricos: Participação da Sociedade Civil na Governança Pública e Organizações da Sociedade Civil e sua Atuação em Crises Humanitárias.

Objetivo 2: Avaliar as parcerias entre a ADRA e o governo municipal de Manaus na promoção da cidadania dos refugiados venezuelanos. Resposta por meio do **Artigo 2: Parcerias entre Governo e Organizações da Sociedade Civil na Promoção da Cidadania dos Refugiados Venezuelanos: A Experiência da ADRA em Manaus**. Com o suporte dos seguintes Referenciais Teóricos: Parcerias Público-Privadas e o Terceiro Setor e Marco Regulatório das Organizações da Sociedade Civil.

Objetivo 3: Identificar os desafios e soluções na assistência aos refugiados venezuelanos pela ADRA. Resposta por meio do **Artigo 3: Desafios e Soluções na Assistência aos Refugiados Venezuelanos em Manaus: O Papel da ADRA**. Com o suporte dos seguintes Referenciais Teóricos: Desafios da Assistência Humanitária em Contextos Urbanos e Inovação Social e Sustentabilidade nas Ações das OSCs.

Os três artigos estão interconectados, formando um corpo coeso de pesquisa sobre a atuação da ADRA. **O primeiro artigo fornece uma visão geral do papel das OSCs, o segundo detalha as parcerias estratégicas e o terceiro foca nos desafios e soluções práticas.**

Como já mencionado, a ADRA é tratada nesta pesquisa como um *lócus* de estudo com o intuito de apontar a importância das OSCs, na cidade de Manaus, para complementar os serviços públicos no intuito de mitigar as necessidades sociais e aprimorar as práticas de assistência humanitária para a população de refugiados venezuelanos em situação de vulnerabilidade social.

Este estudo busca contribuir para a academia *insights* práticos dentro da governança pública para gestores públicos, organizações e formuladores de políticas, ao fornecer uma análise contextualizada das ações da ADRA. Portanto, a pesquisa visa não apenas documentar as ações da ADRA, mas também avaliar sua eficácia e sugerir melhorias.

Ressalta-se que com o aumento contínuo do fluxo de refugiados venezuelanos e as crescentes demandas sobre os serviços públicos em Manaus, é perceptível a necessidade urgente de estudar e entender como as parcerias entre OSCs e governo podem ser otimizadas para melhor atender essa população vulnerável. É importante destacar a recente eleição realizada na Venezuela, que deixou muitos ainda mais inseguros com o resultado que confirmou a permanência do atual presidente. Esse cenário pode intensificar a busca por saída do país, impulsionada pelo temor de continuar vivendo em meio à instabilidade política.

Em vista disso, esta pesquisa tem a sua importância ao fornecer uma compreensão profunda das dinâmicas e impactos das OSCs na assistência humanitária e promoção da cidadania, particularmente em contextos de crise migratória.

Por conseguinte, espera-se que os resultados dos três artigos possam influenciar positivamente para a promoção de políticas públicas pertinentes e práticas das OSCs, assim como para contribuir na melhoria da qualidade de vida dos refugiados venezuelanos em Manaus.

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

ALFAYA, Natalia Maria Ventura da Silva; SOUZA, Patrícia Verônica Nunes Carvalho Sobral de. **A crise migratória dos refugiados venezuelanos no Brasil e a garantia dos direitos humanos: possibilidades criadas pelas novas tecnologias.** Confluências, Revista Interdisciplinar de Sociologia e Direito, v. 24, n. 2, p. 210-229, maio/ago. 2022.

ADRA. Agência Adventista de Desenvolvimento e Recursos Assistenciais. **Dados da Organização.** Acesso em 2024. Disponível em Site Oficial: <https://adra.org.br/amazonas/>.

MENDES, Fernando Lima. SILVA, Carlos Alberto Borges da. SENHORAS, Elói Martins. **O Papel das Igrejas e Organizações Religiosas na Migração Venezuelana em Roraima (2018-2022).** Boletim de Conjuntura (BOCA). Ano IV, Volume 10, Nº 30, Boa Vista, 2022.

WENDLING, K. C. S.; NASCIMENTO, F. L.; SENHORAS, E. M. **A crise migratória venezuelana.** Boletim de Conjuntura (BOCA), vol. 8, n. 24, 2021.

IBGE. Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística. **Amazônia Legal.** Acesso em 2025. Disponível em Site Oficial: <https://www.ibge.gov.br/geociencias/cartas-e-mapas/mapas-regionais.html>.

IBGE. Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística. **Panorama da Cidade de Manaus.** Acesso em 2025. Disponível em Site Oficial: <https://cidades.ibge.gov.br/brasil/am/manaus/panorama>.

SILVA, João Carlos Jarochinski et al. Refúgio em Números, 6. ed. **Observatório das Migrações Internacionais; Ministério da Justiça e Segurança Pública.** Comitê Nacional para os Refugiados. Brasília, DF: OBMigra, 2021.

SILVA, Rita de Cassia da Cruz; DI PIERRO, Maria Clara. **Os impactos da COVID-19 na migração internacional e na execução dos direitos da educação para migrantes e adultos refugiados.** Notas de pesquisa. 2021.

Edwards, M. **Civil Society.** Cambridge: Polity Press. Ano 2014.

ARAÚJO, J. F. F. E. **Avaliação da Gestão Pública: a Administração Pós Burocrática.** Universidade do Minho Portugal, 2007.

JÚNIOR, Carlos Roberto Braz. **Os reflexos da migração venezuelana desordenada para o Brasil.** Especialização em Ciências Militares. Escola de Comando e Estado-Maior do Exército, Rio de Janeiro, 2018.

TORRES, Raissa. **Imigrantes e refugiados venezuelanos na paraíba: aspectos para o desenvolvimento da política migratória em nível local.** Universidade Federal Da Paraíba – UFPB, João Pessoa-PB, 2019.

ARTIGO 1

A IMPORTÂNCIA DAS ORGANIZAÇÕES DA SOCIEDADE CIVIL NA ASSISTÊNCIA HUMANITÁRIA: UM ESTUDO DE CASO DA ADRA EM MANAUS NO APOIO AOS REFUGIADOS VENEZUELANOS

RESUMO

O presente estudo analisa o papel das OSCs na assistência humanitária, com enfoque na atuação da ADRA no apoio aos refugiados venezuelanos em Manaus. O objetivo central desta pesquisa é avaliar as ações da ADRA e seus efeitos na promoção da cidadania e inclusão social desses refugiados. Isto posto, adota-se uma abordagem qualitativa, com pesquisa descritiva e exploratória, utilizando como técnicas de coleta de dados a análise documental, observação direta e entrevistas semiestruturadas. Os resultados apontam que a ADRA oferta assistência emergencial e implementa projetos humanitários para efeitos duradouros. Entretanto, são mencionados como desafios para continuidade das ações a dependência de financiamento externo e a rotatividade de funcionários. O estudo contribui para a compreensão da relevância das OSCs em uma governança participativa, complementando os serviços prestados pelos setores públicos, indicando a necessidade de políticas públicas para consolidar parcerias e ações em rede, com o intuito de garantir a continuidade e sustentabilidade das iniciativas executadas. Por fim, conclui-se que a ADRA tem se empenhado em promover a integração social e econômica dos refugiados venezuelanos, ainda que obstáculos e limitações persistam e requisitam aperfeiçoamento contínuo das estratégias adotadas.

Palavras-chave: Organizações da Sociedade Civil; Assistência Humanitária; Governança Participativa; Refugiados Venezuelanos.

1 INTRODUÇÃO

Casualmente, o Brasil é envolvido em fluxos migratórios pela sua posição geográfica tendo em consideração as suas dez fronteiras com outros países da América do Sul. Em especial, só o estado do Amazonas já faz fronteira com três países: Peru, Colômbia e Venezuela (WENDLING, NASCIMENTO, SENHORAS; 2021).

Segundo Mendes, Silva e Senhoras (2022) a crise migratória venezuelana tem suas origens pelo longo período de instabilidade política e socioeconômica no país. A partir do final dos anos 1990, a Venezuela esteve enfrentando uma série de desafios sociais diante da liderança de Hugo Chávez sucedida desde a Revolução Bolivariana. O poder assumido foi marcado por um forte populismo e retórica contra as classes dominantes.

Com a morte de Chávez em 2013, o seu vice-presidente, o então conhecido Nicolás Maduro, assumiu a presidência em meio a uma crescente desconfiança interna e internacional que foi se agravando ao decorrer do tempo por sucessivas eleições presidenciais questionáveis,

ocasionando a grande instabilidade política (NAVES, CÍCERO; 2016).

Em vista disso, a economia colapsou com a queda na produção de petróleo e os altos índices de inflação, o que resultou em uma crise humanitária sem precedentes. A escassez de alimentos e itens básicos deixou a população venezuelana em extrema necessidade (COELHO, 2020).

Diante desses fatos, milhões de venezuelanos se sentiram forçados a deixar o país e passaram a buscar refúgio em outras nações, especialmente no Brasil que tem passado pelo desafio de acolher um grande número de imigrantes em um curto período de tempo.

A cidade de Manaus, capital do Amazonas, tem sido um dos principais destinos procurados pelos venezuelanos. Logo no início da diáspora venezuelana, muitos imigrantes se instalaram em acampamentos improvisados nas proximidades da Rodoviária do município.

A situação migratória faz com que a administração pública tenha uma reação de adaptação imediata para a nova realidade existente, que por sua vez está envolvida em uma complexidade de necessidades coletivas em todos os aspectos econômicos, de saúde, educação, segurança pública, entre outras abordagens sociais. No caso da capital amazonense, o governo local enfrentou altos níveis de preocupação com a chegada de venezuelanos já em situação de extrema vulnerabilidade social.

De acordo com o Relatório Situacional do Brasil, elaborado em 2020 pelo Escritório das Nações Unidas sobre Drogas e Crimes – UNODC com dados da Organização Internacional para as Migrações - OIM e Subcomitê Federal para Interiorização do Brasil, entre janeiro de 2017 e agosto de 2020, o Estado Brasileiro acolheu 609.049 venezuelanos (UNODC, 2021).

De acordo com Organização Internacional para as Migrações - OIM (2023, p. 12, grifo nosso), “dentre os principais países de origem das pessoas migrantes registradas em Manaus, tem-se: **República Bolivariana da Venezuela (69%)**, Haiti (6,1%), Japão (3,6%) e Colômbia (3,5%)”. Muitos desses estrangeiros chegam sem trabalho e sem ter como se alimentar, e grande parte acabam ficando em situação de rua.

Perante o cenário migratório, as Organizações da Sociedade Civil podem desempenhar um papel primordial para complementar as ações do governo e, por consequência, a gestão pública passa a adotar uma abordagem de governança participativa para lidar com crescimento das demandas sociais desencadeadas pelo aumento da população local.

Speer (2012) afirma que a governança participativa parte da premissa de que a sociedade civil se torna parceira ativa nos processos de gestão pública, ampliando a capacidade de retorno dos serviços públicos. Ainda de acordo com o autor, a governança participativa fortalece a democracia ao permitir que cidadãos tenham influência real nas ações da administração pública.

As Organizações da Sociedade Civil (OSCs) muitas vezes são formadas por membros voluntários, funcionando como entidades autônomas sem fins lucrativos, atuantes fora das esferas governamentais e empresariais, dedicadas para o promover o bem-estar social, a participação cidadã e a transformação social (EDWARDS, 2014).

Na cidade de Manaus, diante das necessidades sociais oriundas da recorrente situação migratória, como uma OSC de natureza privada, a Agência Adventista de Desenvolvimento e Recursos Assistenciais (ADRA) se mobilizou para promover o desenvolvimento e fornecer assistência imediata às pessoas em situação de vulnerabilidade, com o intuito de dar suporte aos serviços públicos, buscando, assim, alcançar os seguimentos onde a administração pública não consegue chegar.

Nesse contexto, a ADRA criou projetos com o objetivo de assegurar que os refugiados venezuelanos tenham acesso aos serviços de saúde, renda, justiça e à garantia de direitos humanos fundamentais. Suas ações são fundamentadas nos direitos humanos e promoção de cidadania, além de estarem alinhadas com os princípios e diretrizes da Política Nacional de Assistência Social (PNAS) de 2004, a Tipificação dos Serviços Socioassistenciais de 2009 e outras legislações relevantes na área da Assistência Social (ADRA MANAUS, 2024).

A ADRA é reconhecida como OSCIP - Organização da Sociedade Civil de Interesse Público, através do processo MJ N°. 08071.002538/2012/79 (SITE OFICIAL, 2024).

Diante do exposto, o presente estudo levanta a seguinte questão: qual o papel da ADRA, enquanto Organização da Sociedade Civil (OSC) na assistência aos refugiados venezuelanos em Manaus? A partir desse questionamento, teve-se como objetivo neste artigo: Analisar o papel da ADRA como uma OSC na assistência aos refugiados venezuelanos em Manaus. Dessa maneira, buscou-se apresentar as principais iniciativas da ADRA no âmbito de ações voltadas para a saúde, educação e integração social, assim como avaliar os efeitos dessas iniciativas na comunidade de refugiados venezuelanos. O estudo foi conduzido à luz de referenciais teóricos relativos à participação da sociedade civil na Governança Pública e a atuação das OSCs em crises humanitárias.

A contribuição deste trabalho abarca uma análise do papel das Organizações da Sociedade Civil (OSCs) na assistência aos refugiados venezuelanos, colocando nesta pesquisa como foco de estudo ADRA, na intenção de trazer contribuições para a administração pública no sentido de promover o entendimento sobre a governança pública participativa com o apoio das OSCs, complementando, assim, os serviços públicos essenciais para mitigação das necessidades sociais dos refugiados venezuelanos.

2 REFERENCIAL TEÓRICO

Para compreensão das linhas teóricas que sustentam o tema em questão, foi feito um referencial sob o aspecto de outros estudos e pesquisa já realizados relacionados ao tema. De acordo com Marion, Dias e Traldi (2002, p.38), “o referencial teórico deve conter um apanhado do que existe, de mais atual na abordagem do tema escolhido, mesmo que as teorias atuais não façam parte de suas escolhas”.

2.1 Participação da Sociedade Civil na Governança Pública

Nos termos gerais e ao passar do tempo, em resposta às demandas da sociedade e aos fatores críticos de circunstâncias econômico-sociais, a administração pública passava por caminhos de reforma do Estado por meio de um processo de luta da sociedade civil brasileira, em oposição ao passado de autoritarismo, centralização, desarticulação e burocratização. Dentre os diversos fatores que influenciaram essas novas tendências, estava as demandas para o enfrentamento da pobreza e a pressão pela democratização das políticas (TATAGIBA, 2006).

Coelho (2014) afirma que diversas formas de participação política foram abertas como os protestos estudantis de 1977, o ciclo de greves de 1978 do “novo sindicalismo”, os movimentos de lutas por serviços urbanos básicos, moradia, luz, água, os movimentos feministas, como também os movimentos em prol dos direitos das crianças e adolescentes, as associações de moradores, lideranças de bairros e comunidades, os movimentos para a promoção da preservação ambiental, os surgimentos emergenciais de serviços públicos não governamentais, todas essas ações como formas de manifestação do descontentamento e desejos de mudanças oriundos da sociedade civil.

As inovações pós-constituição possibilitaram novas institucionalidades com objetivos de garantir a participação de diversos atores sociais na formulação e implementação de políticas públicas. Avritzer (2011) afirma que várias formas de participação foram se dissipando nas áreas de saúde, política social e políticas urbanas, decorrentes dos princípios constitucionais que preconizam a participação da sociedade civil.

Além de Nogueira (2005) atribuir significado à expressão sociedade civil, também afirma que a categoria participação possui diferentes intenções, e assim, apresenta quatro grandes modalidades desse termo, que por sua vez simplesmente coexistem ou de diversas

maneiras podem se combinar. “Tais modalidades expressam, também, os diferentes graus de consciência política coletiva, correspondendo, assim, à maior ou menor maturidade, homogeneidade e organicidade dos grupos sociais” (NOGUEIRA, 2005, p. 130).

São elas: a) participação assistencialista: de natureza solidária ou filantrópica, como por exemplo, mutirões, auxílios aos desprovidos, ajudas humanitárias, entre outros; b) participação corporativa: possui a missão de se dedicar em defesa dos interesses de determinados grupos sociais ou categorias profissionais, como por exemplo, os sindicatos; c) participação eleitoral: interfere diretamente na governabilidade com efeitos para toda a coletividade, pelo voto de representantes políticos para o exercício do poder democrático; d) participação política: expressão da vontade geral, objetivando a democratização e compartilhamento do poder, como por exemplo, os conselhos e as conferências de políticas públicas (NOGUEIRA, 2005).

Destaca-se que as participações de organizações da sociedade civil foram tanto se fortalecendo no decorrer do tempo, de tal forma a ganhar notoriedade, configurando-se em novas estruturas. Até então os variados movimentos sociais foram se aperfeiçoando, obtendo novos conceitos com o surgimento de ações que levaram a institucionalização das práticas, gerando como consequência um novo perfil de participação que antes, sendo popular, tornou-se cidadã – abrangendo um novo conteúdo de democracia. Portanto, a participação passou a ser vista como um compromisso efetivo de atores engajados, sendo eles diversificados com a multiplicação de ONGs - Organizações Não Governamentais (LAVALLE, 2011).

Diferente de um modelo de gestão em que participam das tomadas de decisões os servidores públicos ativos e equipes técnicas de administradores, a participação presume um processo de compartilhamento de informações coletivas em que os atores sociais contribuem com conhecimento de causa de suas próprias necessidades, sendo isso vantajoso para encontrar soluções reais para os problemas da comunidade.

À vista disso, pode-se compreender que instituições participativas são atuantes para complementar as atribuições concernentes à democracia representativa, sendo importante para atender às omissões existentes entre as demandas sociais. Dessa maneira se abre uma perspectiva de interlocução com atores da sociedade civil fazendo com que o voto não seja o único componente legitimador das ações de governo, mas também existe a inclusão maior da sociedade civil nas tomadas de decisões, fazendo assim parte da governança pública, o que inspira positivamente a gestão pública.

Dentro dos conceitos no âmbito da administração pública, é fundamental salientar as relações existentes entre governança e gestão. A governança se concentra na excelência do processo decisório e na sua eficácia. Por sua vez, a gestão recebe as orientações superiores e se

dedica à implementação dessas diretrizes, buscando eficácia e eficiência. Assim, a governança desempenha o papel de orientação, enquanto a gestão se encarrega da execução. Todas as práticas de governança visam estabelecer ambientes propícios para a entrega dos resultados desejados pelos cidadãos, de maneira sustentável (BRASIL, TCU, 2020).

Matias-Pereira (2010) apresenta quatro princípios de governança pública: transparência, responsabilidade, relações éticas e conformidade em todos os aspectos. O autor ainda enfatiza que a “participação proativa de todos os atores envolvidos, dirigentes, políticos, órgãos de controle e, em especial, da sociedade organizada” é necessária para que haja uma boa governança (Matias-Pereira, 2010, p. 124).

Os autores Mariani e Lassance (2020) investigaram a relação entre governança de políticas públicas e princípios de governo aberto, dentro dos contextos de análise e transparência, descentralização, participação social e inovação. Os autores Moreira, Tonelli, Mesquita, Silva e Vasques (2016) consideram a governança como uma inovação na gestão pública.

É fundamental enfatizar que a concepção de governança incorpora o princípio da participação, que se concentra na criação de ambientes que promovem a inclusão de grupos previamente excluídos do processo democrático. Isso, por sua vez, fortalece os mecanismos de controle das instituições e dos recursos, conforme discutido por Wolfe e Stiffel (1994) e revisitado por Jacobi (2002) e Tavares (2006).

Diante de todo esse contexto, a governança participativa se fundamenta na lógica em que a sociedade civil passa a ser aliada nos processos de ações da gestão pública, aumentando a capacidade de respostas perante as necessidades da sociedade, sendo um meio importante para agir com democracia de fato, o que permite aos cidadãos exercerem influências nas regras e nos serviços públicos prestados continuamente (SPEER, 2012). Para tanto, foi essencial que os sistemas políticos e administrativos se adaptassem às adversidades sociais, à complexidade e à dinâmica da sociedade. E daí aumentaram, contudo, as interações entre representantes dos mais diversos interesses sociais (KOOIMAN, 2002; FREY, 2004).

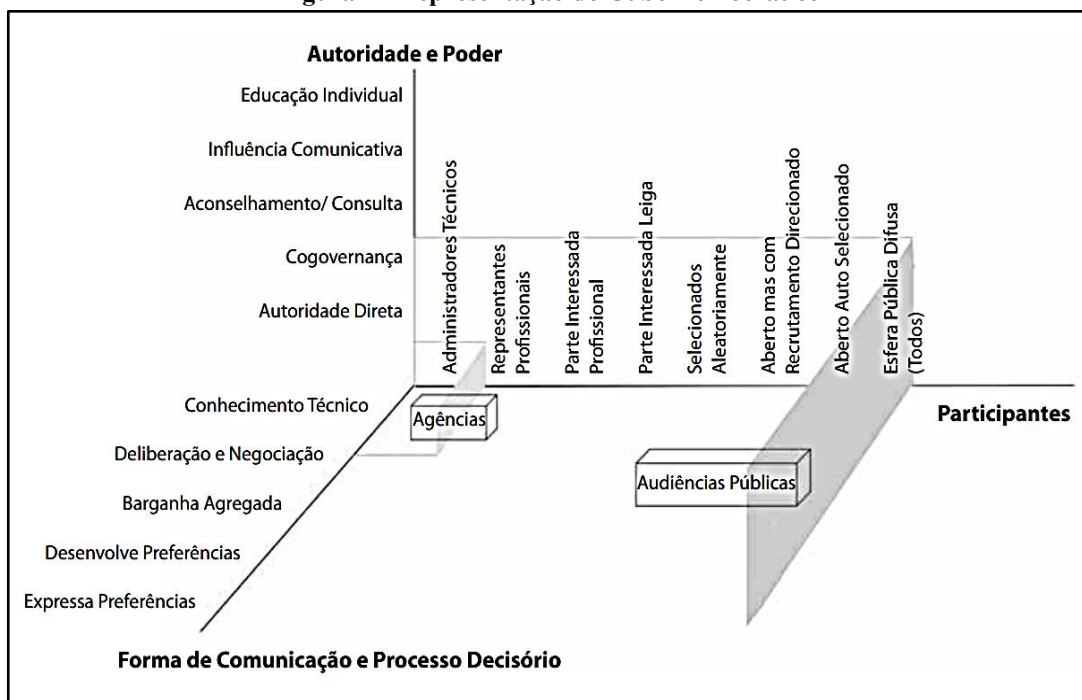
Segundo Frey (2004), em uma gestão de corresponsabilidade quando é dividida a responsabilidade entre governo e sociedade, passa a existir um processo alicerçado num tripé de ações no âmbito da mobilização, da conscientização e do desenvolvimento de projetos comunitários, no intuito de tornar efetivo os princípios voltados para o *empowerment*, segurança e participação.

Nos estudos de Fung (2006) é apontada a teoria do Cubo Democrático em que apresenta três dimensões demonstrando como as participações variam. A primeira dimensão refere-se aos

participantes que se envolve nos processos, sendo, portanto, na forma aberta – participação popular, ou fechada – participação selecionada. A segunda dimensão constitui-se pela maneira de comunicação e processo decisório, podendo até mesmo receber somente a informação e não participar da decisão, ou de fato participa de uma escolha, ou do processo com ideias e opiniões. A terceira dimensão faz referência da autoridade e poder, estabelecendo uma ligação entre as políticas, discussões e ações públicas.

A Figura 1 mostra a proporcionalidade das dimensões concernente a maior ou menor participação, apresentando dois cubos opostos.

Figura 1 - Representação do Cubo Democrático



Fonte: Fung, 2006.

No cubo denominado de audiência pública é possível constatar maior participação, sendo esse o tipo democrático ideal com um processo aberto permitindo a participação de todos, mesmo que seja com um recrutamento selecionado. Já o cubo denominado de agência pública a participação é mínima ou nenhuma, não havendo interação com o público, estando sob um mecanismo de efetividade dos entes do Estado. Ressalta-se que cada representação das dimensões não evidencia uma forma ruim ou ótima de participação, mas apenas esclarece o preceito mais adequado de acordo com o sistema presente (BRITO, MEDEIROS, SOUZA, MATOS, 2022).

A parceria de organizações gera a inovação social quando os processos são conduzidos mediante as necessidades da população, envolvendo práticas democráticas, sociais e cívicas. A

cooperação e participação de todos os atores envolvidos geram soluções novas e duradouras para grupos sociais, comunidades e sociedade em geral (BIGNETTI, 2011; DJELLAL, GALLOUJ, MILLES; 2013).

Sorensen e Torfing (2012) afirmam que a ciência política versa sobre a governança participativa chamando-a de inovação colaborativa no setor público. Além das soluções sociais e resultados positivos nos serviços públicos ocorrem outros ganhos oportunos como empatia, confiança, inclusão e igualdade nas relações sócio-cívicos (DJELLAL, GALLOUJ, MILLES; 2013). Contudo, é importante frisar que a disseminação das formas de participação nem sempre é garantia de sucesso, ao considerar a existência de variados desafios a serem superados.

2.2 Organizações da Sociedade Civil e sua Atuação em Crises Humanitárias

As crises humanitárias podem surgir de instabilidades políticas, conflitos armados, epidemias, desastres naturais, migrações forçadas, entre outras causas problemáticas. As crises humanitárias possuem atribuições complexas e podem resultar em cenários extremos de vulnerabilidade social.

Ao longo da história, diversas foram as crises humanitárias que ocorreram no mundo. Desde a Segunda Guerra Mundial até as crises recentes, milhões de vidas foram afetadas. Guerras e conflitos políticos, pandemia e desastres naturais destruíram comunidades. Além disso, em decorrência desses desastres, surgiram as crises das migrações em massa que reforçaram a urgência de ações rápidas para aliviar o sofrimento humano e promover a dignidade das populações afetadas.

Quadro 1 – Crises Humanitárias Recentes (continua)

Nº	Crise Humanitária	Período	Descrições e Consequências
01	Conflito Israel – Faixa de Gaza e Cisjordânia	2024 - Presente	Disputa prolongada enraizada em questões territoriais, políticas e religiosas, já levou em várias perdas humanas e continua resultando em deslocamento forçado de milhares de pessoas.
02	Guerra na Ucrânia	2022 - Presente	Resultando em um grande deslocamento populacional, destruição de infraestrutura e necessidade urgente de ajuda humanitária.
03	Pandemia de COVID-19	2019 - Presente	Provocou uma crise sanitária global, sobrecarregou sistemas de saúde, impactou economias e agravou desigualdades sociais.
04	Fome no Sudão do Sul	2017 - Presente	Provocada por conflitos armados e mudanças climáticas, deixando milhões em insegurança alimentar.
05	Crise de Refugiados Rohingya	2017 - Presente	Perseguição em Mianmar levou centenas de milhares de pessoas a buscar refúgio em Bangladesh.
06	Crise Venezuelana	2015 - Presente	Crise econômica e política que levou e continua impulsionando milhões de venezuelanos a migrarem para países vizinhos.
07	Conflito no Iêmen	2014 - Presente	Considerado uma das piores crises humanitárias contemporâneas, com fome generalizada, colapso de serviços básicos e epidemias.

08	Epidemia de Ebola na África Ocidental	2014 - 2016	Matou mais de 11 mil pessoas e destacou as limitações das respostas globais a emergências de saúde.
09	Guerra da Síria	2011 - Presente	Conflito civil que resultou em uma grave crise de refugiados, com milhões de pessoas deslocadas e dependentes de ajuda humanitária.
10	Terremoto no Haiti	2010	Causou a morte de mais de 200 mil pessoas e deixou milhões desabrigadas, além de colapsar a infraestrutura do país.
11	Tsunami no Oceano Índico	2004	Um terremoto submarino gerou tsunamis que devastaram países costeiros, resultando em cerca de 230 mil mortes.

Fonte: Sites Oficiais da ONU e Agências Globais, elaborado e adaptado pela autora, 2025.

Tais crises demonstram a vulnerabilidade social em contextos diferentes, destacando a importância da união de esforços juntos ao governo, organizações globais e a sociedade civil a fim de mitigar os seus efeitos sociais.

De acordo com Alves e Marchesini da Costa (2020) grandes emergências e catástrofes demandam respostas rápidas para minimizar danos, preservar vidas e superar crises. Ainda, conforme os autores, o que se espera são ações do governo, em seus diversos níveis, considerando ser natural concluir que o aparelhamento estatal é o principal responsável pelos interesses públicos.

Salienta-se que ação humanitária pode ser conceituada como a resposta que abrange um conjunto de atividades, operações, recursos materiais e humanos direcionados de forma imediata para satisfação de necessidades essenciais e fornecimentos de bens e serviços imprescindíveis para a sobrevivência de vítimas de atuações humanas e desastres naturais (INSTITUTE OF INTERNATIONAL LAW, 2004). Diante disso, importa também destacar que os direitos humanos passaram a ser considerados como uma questão de segurança coletiva (RODRIGUES, 2000).

Nesse contexto, as Organizações da Sociedade Civil (OSCs) se destacam como agentes de assistência ao prover ações emergenciais e promover os direitos humanos, assim como coordenar estratégias para mitigar os efeitos sociais em cenários de vulnerabilidades. Portanto, como resposta às emergências oriundas das crises humanitárias, a administração pública pode atender aos interesses públicos por meio de parcerias e colaborações com a sociedade civil. Dessa maneira, as OSCs são fundamentais para suprir as lacunas não atendidas pelo Governo e garantir a assistência às populações com necessidades sociais (SLIM, 2002).

Conforme Filho e Dentico (2021), pelo menos em palavras, as agências das Nações Unidas reconhecem o valor das OSCs na promoção de saúde, direitos humanos e desenvolvimento social, com articulação junto aos órgãos legislativos, além do compromisso de atender às demandas sociais das populações necessitadas.

internacional para coordenar as operações de ação humanitária, na perspectiva de resposta rápida após desastres naturais e causados pelo homem, ao mesmo tempo em que se enfatiza a necessidade de fortalecer a capacidade dos Estados para respostas de emergência em seus territórios ou mesmo em regiões extrafronteiriças próximas. No entanto, além de agências da ONU, **o campo humanitário engloba diversos atores, tais como organizações internacionais, governos, instituições religiosas, agentes privados e organizações da sociedade civil** (LIMA, CAMPOS, 2022, pag. 03, grifo nosso).

As organizações globais trabalham no enfrentamento de diversas crises mundiais, muitos desses movimentos atuam em conjuntos com suas representações locais, assim como desempenham suas ações de maneira integrada e colaborativa com outras Organizações da Sociedade Civil (OSCs). Nessa conjuntura, é observado uma rede global organizada e composta por diversas entidades sociais, trabalhando de maneira coordenada e participativa para mitigar os efeitos causados pelas crises humanitárias.

Quadro 2 – Exemplos de Organizações Globais

Organização	Descrição
OXFAM Oxford Committee for Famine Relief	O Comitê de Oxford para Alívio da Fome é um movimento global trabalhando para combater a desigualdade e acabar com a pobreza e a injustiça. Atuam com milhares de organizações parceiras e aliadas em quase 70 países, apoiando comunidades a melhorar as suas vidas, construindo resiliência e protegendo vidas e meios de subsistência em tempos de crise.
MEDECINS SANS FRONTIERES Médicos sem Fronteiras	O MSF é uma organização humanitária internacional que leva cuidados de saúde a pessoas afetadas por graves crises humanitárias. Em 1999, o MSF recebeu o prêmio Nobel da Paz.
Rotary International	É uma associação de clubes de serviços cujo objetivo declarado é unir voluntários a fim de prestar serviços humanitários e promover valores éticos e a paz a nível internacional, criando vínculos globais objetivando melhorar a qualidade de vida e construir um mundo mais pacífico, nas mais diferentes causas.
Geneva Global Health Hub G2H2	É uma associação baseada em membros para fornecer um espaço e permitir que a sociedade civil se reúna, compartilhe conhecimento e crie iniciativas para defender uma governança global de saúde mais democrática. Valorizam a democracia com equidade na diversidade, dignidade, responsabilidade e transparência, ética e justiça. Foi criada em Genebra, no ano de 2016.
CARE	Movimento mundial dedicado a erradicar a pobreza, com o compromisso de promover a dignidade das pessoas. Possui como valores fundamentais a Transformação, Integridade, Diversidade, Excelência e Igualdade, que servem de base para todos os trabalhos que desempenham.

Fonte: Sites Oficiais das Organizações, elaborado e adaptado pela autora, 2025.

Alves e Marchesini da Costa (2020, pag. 926) afirmam que “a existência de organizações da sociedade civil depende, entre outras coisas, da ausência (ou ineficiência) de um Estado e de um mercado que atendam às necessidades das pessoas em termos econômicos”. Nessa linha de raciocínio, há suposições que compreendem a existência do terceiro setor, ou em outras palavras, da sociedade civil como uma manifestação residual da presença do Estado (ABZUG E WEBB, 1999).

O uso e a capacidade explicativa do conceito de sociedade civil têm sido alvo de

considerável debate, com uma reelaboração na teoria democrática durante os anos 1990, e sua aplicação no contexto brasileiro tem variado em diversas interpretações. Enquanto alguns autores apoiam a adoção do conceito seguindo a tradição da sociologia política norte-americana (como Cohen e Arato), outros expressam críticas em relação à noção de autonomia social que carrega (AVRITZER, 2011).

As Organizações da Sociedade Civil representam uma diversificada coletânea de entidades com variados modos de interagir entre si, em relação ao Estado, ao mercado e aos outros participantes da sociedade civil (IPEA, 2019).

Enquanto atores orientados por estimativas nobres de solidariedade, voluntarismo, liberdade e autonomia, a diversificação e atuações das Organizações da Sociedade Civil levou à literatura, sobre o tema em questão, a ser transformada na medida em que ocorriam a profusão e fortalecimento dessas organizações, bem como a complexificação de suas relações com a esfera pública (IPEA, 2019).

Os limites, avanços, aprimoramento de mecanismos de responsabilização, prestação de contas (*accountability*), transparência e mapeamento dos perfis das OSCs influenciaram as discussões sobre essas organizações, nos últimos anos.

De acordo com as considerações nos estudos do Ipea (2019), para obter o status de Organização da Sociedade Civil de Interesse Público (OSCIP), a entidade deve ser oficialmente qualificada como tal pela administração pública, mediante o cumprimento dos critérios especificados na Lei nº 9.790, de 23 de março de 1999, tendo essa legislação como propósito principal estabelecer regras que orientassem o relacionamento legal entre tais organizações e as autoridades governamentais, visando facilitar a celebração de acordos e parcerias. Além disso, a administração pública pode também conferir a qualificação de Organização Social, conforme estipulado na Lei nº 9.637/98, a organizações sem fins lucrativos, permitindo-lhes acessar diversos benefícios governamentais, como alocação de recursos orçamentários e isenções fiscais.

Para Jacobi (2015), as atuais iniciativas de mobilização por parte das Organizações da Sociedade Civil constituem uma oportunidade efetiva para remodelar a abordagem de gestão adotada nos âmbitos estaduais e municipais, introduzindo uma esfera de diálogo mais complexa, ampliando, consideravelmente, o nível de responsabilidade de grupos que tradicionalmente possuíam uma participação desigual na administração pública.

Já é percebido, conforme Mendonça e Falcão (2016), que as parcerias entre o poder público e Organizações da Sociedade Civil (OSCs) são um fenômeno que se verifica em diversas nações. No contexto brasileiro, essa dinâmica tem ganhado crescente importância na

prestação de serviços públicos. A regulamentação dessas parcerias reflete uma perspectiva específica do Estado em relação à sociedade civil, com repercussões significativas no processo de formulação e implementação de políticas públicas.

3 METODOLOGIA

Este estudo teve como objetivo descrever as principais iniciativas da ADRA voltadas para saúde, educação e integração social, assim também os efeitos dessas ações na comunidade de refugiados venezuelanos residentes na capital amazonense.

Os procedimentos metodológicos indicam as opções teóricas fundamentais, expondo as implicações do caminho escolhido para compreender uma realidade e a relação do homem com ela (MINAYO, 1994).

Considerando os procedimentos técnicos utilizados em pesquisas científicas, foi realizado um estudo de caso do papel da Agência Adventista de Desenvolvimento e Recursos Assistenciais (ADRA) de tal modo a analisar como essa Organização da Sociedade Civil, por meio de seus projetos e programas permanentes, executa as suas ações sociais para atendimento das necessidades dos refugiados venezuelanos. Nas explicações de Alves-Mazzotti e Gewandsznajder (1998), o estudo de caso é um procedimento metodológico que envolve a busca de maiores informações possíveis de apenas uma unidade como um indivíduo, um pequeno grupo, uma instituição, um programa, ou um evento.

Quanto à abordagem, a pesquisa foi qualitativa com o objetivo de esclarecer melhor os comportamentos presentes mediante as ações da entidade, uma vez que a compreensão das conjecturas de eventuais causas dos resultados aprofunda a análise e as discussões finais (MINAYO, 1997).

Quanto aos objetivos, foi realizada uma pesquisa descritiva retratando os serviços públicos prestados pela ADRA e as condições sociais que vive a determinada população de refugiados na capital amazonense, adicionando, no contexto, os efeitos gerados frente as ações sociais executadas pela ADRA. Nesse sentido, Gil (2002, p. 42) destaca que “as pesquisas descritivas têm como objetivo primordial a descrição das características de determinada população ou fenômeno ou, então, o estabelecimento de relações entre variáveis”.

Foi realizado um **recorte geográfico** fixando a pesquisa na cidade de Manaus, objetivando uma compreensão mais ampla da situação migratória de venezuelanos e os efeitos sociais da Agência Adventista de Desenvolvimento e Recursos Assistenciais (ADRA) na

promoção de cidadania dessa população de refugiados, uma vez que consideravelmente a maior parte de migrantes venezuelanos que chegam no Brasil se concentram na capital amazonense.

Como **técnicas de coletas de dados**, foram realizadas **entrevistas semiestruturadas** objetivando uma investigação minuciosa dos comportamentos interligados entre as necessidades sociais presentes e os efeitos resultantes das ações dessa OSC, relevando sua atuação como prestadora de serviços públicos. **Nos Apêndices A, C, D e E** são apresentados o Roteiro de Entrevista e os modelos das perguntas a serem realizadas.

Tabela 1 – Entrevistas, Campo de Pesquisa

GRUPO	Nº DE INDIVÍDUOS	TIPO DE COLETA
OSC - ADRA	08	Entrevista semiestruturada
Refugiados Venezuelanos	30	Entrevista semiestruturada

Fonte: Elaborado pela autora, 2024.

Os entrevistados foram identificados por códigos no texto. Cada código começará com a letra E (indicando a palavra ENTREVISTADO), seguido da letra inicial do órgão ou grupo de vínculo e uma numeração sequencial, indicando a quantidade de entrevistados. Exemplo:

- EA01: Entrevistado da ADRA, nº 1;
- EV01: Entrevistado venezuelano, nº 1.

Quadro 3 - Perfil dos Entrevistados (continua)

Cargo ou Função	Organização ou Local	Atuação	Código
Gestor/Diretor	OSC - ADRA	Gestão Superior	EA01
Coordenador	OSC - ADRA	Administração e Acompanhamento	EA02
Coordenador	OSC - ADRA	Administração e Acompanhamento	EA03
Assistente Social	OSC - ADRA	Assistência Humanitária	EA04
Assistente Social	OSC - ADRA	Assistência Humanitária	EA05
Agente de Saúde	OSC - ADRA	Saúde Coletiva	EA06
Contador	OSC - ADRA	Contabilidade, Orçamento e Finanças	EA07
Assistente Administrativo	OSC - ADRA	Suporte Administrativo	EA08
Venezuelano(a)	População de Refugiados	Beneficiados	EV01
Venezuelano(a)	População de Refugiados	Beneficiados	EV02
Venezuelano(a)	População de Refugiados	Beneficiados	EV03
Venezuelano(a)	População de Refugiados	Beneficiados	EV04
Venezuelano(a)	População de Refugiados	Beneficiados	EV05
Venezuelano(a)	População de Refugiados	Beneficiados	EV06
Venezuelano(a)	População de Refugiados	Beneficiados	EV07
Venezuelano(a)	População de Refugiados	Beneficiados	EV08
Venezuelano(a)	População de Refugiados	Beneficiados	EV09
Venezuelano(a)	População de Refugiados	Beneficiados	EV10
Venezuelano(a)	População de Refugiados	Beneficiados	EV11
Venezuelano(a)	População de Refugiados	Beneficiados	EV12

Venezuelano(a)	População de Refugiados	Beneficiados	EV13
Venezuelano(a)	População de Refugiados	Beneficiados	EV14
Venezuelano(a)	População de Refugiados	Beneficiados	EV15
Venezuelano(a)	População de Refugiados	Beneficiados	EV16
Venezuelano(a)	População de Refugiados	Beneficiados	EV17
Venezuelano(a)	População de Refugiados	Beneficiados	EV18
Venezuelano(a)	População de Refugiados	Beneficiados	EV19
Venezuelano(a)	População de Refugiados	Beneficiados	EV20
Venezuelano(a)	População de Refugiados	Beneficiados	EV21
Venezuelano(a)	População de Refugiados	Beneficiados	EV22
Venezuelano(a)	População de Refugiados	Beneficiados	EV23
Venezuelano(a)	População de Refugiados	Beneficiados	EV24
Venezuelano(a)	População de Refugiados	Beneficiados	EV25
Venezuelano(a)	População de Refugiados	Beneficiados	EV26
Venezuelano(a)	População de Refugiados	Beneficiados	EV27
Venezuelano(a)	População de Refugiados	Beneficiados	EV28
Venezuelano(a)	População de Refugiados	Beneficiados	EV29
Venezuelano(a)	População de Refugiados	Beneficiados	EV30

Fonte: Elaborado pela autora, 2024.

O processo também foi conduzido por meio de **pesquisas documentais**, tendo como coleta de dados primários os documentos físicos disponibilizados pela ADRA. Como parte de coleta de dados secundário a pesquisa foi realizada, ainda, em documentos disponíveis nos sites institucionais os quais contribuíram significativamente ao fornecer informações relevantes para a pesquisa.

Quadro 4 - Documentos Analisados na Pesquisa

Documento	Organização	Tipo de Documento (Acesso)	Ano
Histórico da Agência Adventista de Desenvolvimento e Recursos Assistenciais - ADRA	ADRA	Site Institucional	Início - 2024
Instituição da ADRA Noroeste	ADRA	Estatuto da ADRA Noroeste (Arquivo Físico da ADRA)	2012
Assembleia Geral	ADRA	Ata de Reunião da Assembleia Geral (Arquivo Físico da ADRA)	2012
Plano de Ação	ADRA	Plano de Ação 2024 (Arquivo Físico da ADRA)	2024
Projetos	ADRA	Site Institucional Cartilhas	Início-2024

Fonte: Elaborado pela autora, 2024.

Como parte do processo de investigação, foi fundamental a realização da **pesquisa bibliográfica**, objetivando integrar a teoria científica com a realidade presente (MINAYO, 1997). A pesquisa teve como base dados coletados em acervos bibliográficos físicos e em sítios na internet como SCIELO, SPELL ANPAD, CAPES, GOOGLE ACADÊMICO relativos a

trabalhos publicados até o ano de 2024.

Outra técnica utilizada foi a **observação direta**, ao acompanhar em tempo real as ações realizadas pela ADRA.

Como **técnicas de análise de dados** foi feita a investigação de conteúdo, qualitativamente. Os dados foram categorizados e interpretados, buscando identificar padrões, desafios e impactos das iniciativas da ADRA na vida dos refugiados venezuelanos.

Quadro 5 – Categorias de Análise

Categoria	Descrição
Participação da sociedade civil	Envolvimento direto de cidadãos e organizações da sociedade civil na formulação, execução e fiscalização das políticas públicas.
Ação humanitária	Conjunto de práticas emergenciais voltadas à proteção e suporte de populações em situações de crise e vulnerabilidade.
Atuação das OSCs na complementariedade dos serviços públicos	Atuação das OSCs como suporte ao Governo, preenchendo lacunas em áreas onde os serviços públicos não conseguem atuar com efetividade.

Fonte: Elaborado pela autora, 2025.

Assim, esse enfoque metodológico permitiu uma compreensão aprofundada da atuação da ADRA e de seu papel na assistência humanitária aos refugiados venezuelanos, oferecendo percepções para o aperfeiçoamento de políticas públicas e iniciativas do terceiro setor voltadas ao suporte humanitário.

4 RESULTADOS E DISCUSSÃO

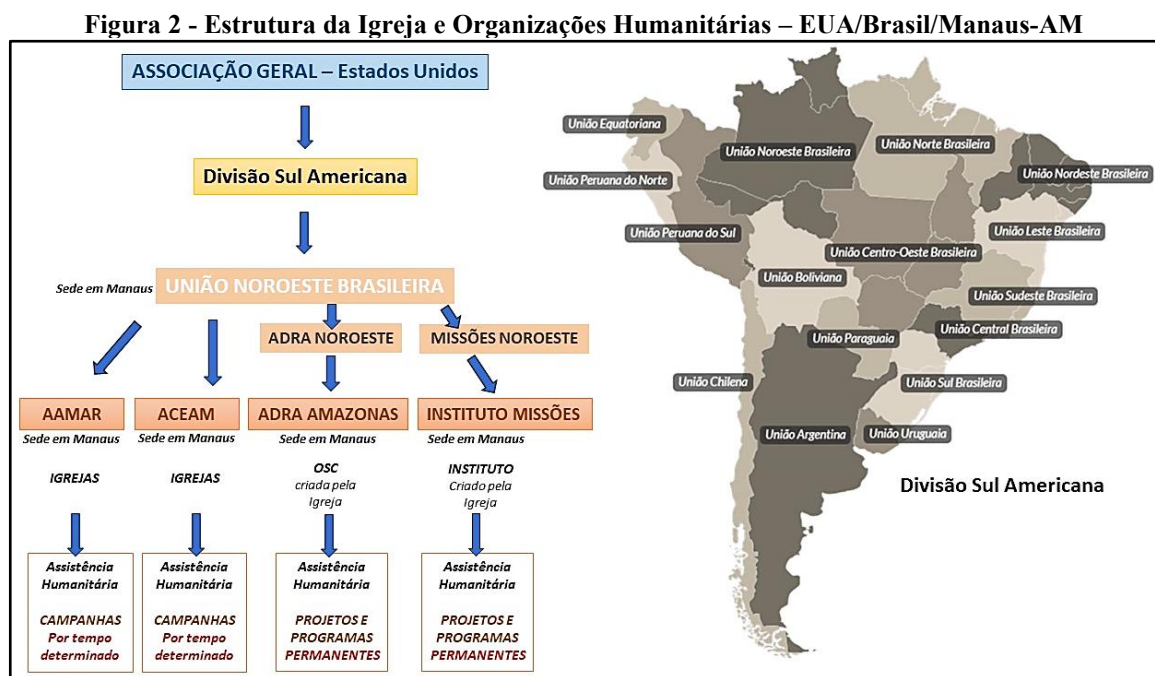
Após a coleta de dados, provenientes tanto da pesquisa documental quanto da pesquisa de campo (entrevistas), apresentamos nos próximos capítulos os resultados obtidos e a discussão pertinente à investigação realizada. Serão descritas as principais iniciativas da ADRA em Manaus, suas limitações e obstáculos, assim como as estratégias para superar desafios, gestão e governança.

4.1 Agência Adventista de Desenvolvimento e Recursos Assistenciais - ADRA

A Agência Adventista de Desenvolvimento e Recursos Assistenciais (ADRA) desempenha um importante papel para a promoção de cidadania dos refugiados venezuelanos que se encontram na cidade de Manaus.

A ADRA atua com iniciativas humanitárias, dando acolhimento, suporte emergencial, assim como executa ações contínuas de acompanhamento das famílias de refugiados em situação de vulnerabilidade social. Não apenas realizando o atendimento das necessidades imediatas, a ADRA visa trabalhar para o desenvolvimento social para que os refugiados venezuelanos possam reconstruir as suas vidas com autonomia e dignidade no novo país, buscando promover uma inclusão efetiva na sociedade brasileira.

Sob uma perspectiva mais ampla, é relevante salientar que a **ADRA é uma organização humanitária mundial**, da iniciativa privada, sem fins lucrativos, não governamental, estabelecida pela Igreja Adventista do Sétimo Dia, cujo objetivo é do âmbito assistencial e desenvolvimento humanitário (SITE OFICIAL, 2024, grifo nosso).



Na Divisão Sul Americana são vinculados todos os países da América do Sul, organizados em 16 (dezesseis) Uniões: União Equatoriana; União Peruana do Norte; União Peruana do Sul; União Boliviana; União Paraguuaia; União Chilena; União Uruguaia; União Argentina; se estendendo para o Brasil, a União Sul Brasileira; União Central Brasileira; União Sudeste Brasileira; União Centro-Oeste Brasileira; União Leste Brasileira; União Nordeste Brasileira; União Norte Brasileira e União Noroeste Brasileira.

O trabalho da ADRA, em um contexto geral como missão global, está focado nas camadas mais vulneráveis da sociedade. De acordo com o seu Site Oficial (2024), a organização atua nas áreas de abastecimento de água saneamento e higiene, assistência a menores em

situação de risco social, atendimento e promoção de saúde comunitária, geração de emprego e renda, gestão de abrigos e casas de passagem, promoção da educação, promoção de segurança alimentar e redução da fome, resposta a emergências e recuperação pós-crise, serviço social, assistência jurídica e valorização da mulher.

A ADRA teve início na década de 1940, com diversas ações solidárias de igrejas norte-americanas que trabalhavam em prol das necessidades locais, “logo perto do fim da Segunda Guerra Mundial, dando assistência aos afetados pela guerra, cuidando dos seus ferimentos, dando abrigo, dando alimento, aconselhando, ouvindo e acalmando aquelas pessoas”, conforme explicou o entrevistado EA01. Tempo depois, foi fundado o *Seventh-day Adventist Welfare Service* (SAWS) em 1956, que no português significa Serviço Assistencial Adventista. A partir de então, houve um despertar institucional de ampliar cada vez mais as ações de assistência humanitária de tal forma a causar um impacto global, considerando a época em que o mundo vivia um período de sofrimento e destruições em consequência das grandes guerras mundiais ocorridas. Com apenas dois anos de existência, cerca de 22 (vinte e dois) países já havia recebido ajuda do SAWS.

Em 1962, o SAWS chegou a assistir 29 países. Na década de 1970, a organização ampliou os projetos a longo prazo, expandindo a sua missão humanitária. Em 1973, com o objetivo de expressar a sua atuação mundial, o nome *Seventh-day Adventist Welfare Service* foi alterado para *Seventh-day Adventist World Service*, que no português significa Serviço Mundial Adventista, continuando com a mesma sigla SAWS considerando as mesmas letras iniciais da nomenclatura. Em 1983, o nome passou por outra mudança, passando a organização a ser chamada de Agência Adventista de Desenvolvimento e Recursos Assistenciais (ADRA).

A ADRA está presente em mais de 130 países e chegou ao Brasil em 1984, impressionando os líderes da Divisão Sul Americana (DSA) pelo seu trabalho marcante já em três outras divisões mundiais naquela época.

Quadro 6 - Cronologia dos Principais Acontecimentos para a Formação da ADRA, em Resumo

ANO	ACONTECIMENTOS
1956	A Igreja Adventista criou a SAWS (<i>Seventh-day Adventist Welfare Service</i>), sua primeira organização voltada para serviços assistenciais.
1958	22 países já haviam recebido ajuda da SAWS para situações de emergência.
1970	Além do atendimento às emergências, iniciou-se projetos permanentes de desenvolvimento humano em comunidade vulneráveis. Foram construídas clínicas de saúde em diferentes países da África, atenderam às vítimas de terremotos na América Central, ofereceram instruções de saúde e higiene para crianças na Ásia e suporte para que mulheres e meninas recebessem educação.
1983	A organização chamada de SAWS passa a ser a ADRA, Agência Adventista de Desenvolvimento e Recursos Assistenciais.
1984	A ADRA chegou ao Brasil para realizar projetos de desenvolvimento comunitário e assistência humanitária.
1997	A Agência recebeu o <i>status</i> Consultivo Geral das Nações Unidas, uma oportunidade que deu à

	ADRA voz ativa na comunidade internacional.
--	---

Fonte: Site Oficial da ADRA Brasil, adaptado e elaborado pela autora, 2024.

A Agência Adventista de Desenvolvimento e Recursos Assistenciais - ADRA, como entidade privada no Brasil, é certificada como OSCIP - Organização da Sociedade Civil de Interesse Público através do processo MJ N.º 08071.002538/2012/79 (SITE OFICIAL, 2024).

Conforme o Site Oficial (2024), em sua estrutura administrativa no Brasil, a ADRA possui os seus gestores nacionais com a representação de um Diretor Nacional, Coordenador Financeiro, Analista de Relacionamento e Assessoria de Comunicação.

A entidade segue organizada em 18 (dezoito) setores regionais que atendem a todos os estados brasileiros, a saber: Regional Distrito Federal; Regional São Paulo; Regional Rio de Janeiro; Regional Minas Gerais; Regional Rio Grande do Sul; Regional Paraná; Regional Santa Catarina; Regional Pernambuco; Regional Ceará; Regional Alagoas; Regional Espírito Santo; Regional Bahia; Regional Rio Grande do Norte; Regional Tocantins; Regional Pará; Regional Rondônia; Regional Roraima e Regional Amazonas.

4.2 Atuação da ADRA no Amazonas

Na Regional Amazonas, a ADRA continua trabalhando em prol da melhoria de vida das pessoas em situação de vulnerabilidade social. Atualmente, a ADRA Amazonas é dirigida por Luiz Fernando Ferreira e está executando um total de 05 (cinco) projetos na área de saúde, educação, segurança alimentar e refugiados (SITE OFICIAL, 2024).

Considerando a estrutura administrativa da Igreja Adventista, dentro da Divisão Sul Americana, o Amazonas está vinculado à União Noroeste Brasileira, juntamente com os Estados de Roraima, Acre e Rondônia.

Em 12 de abril de 2012, foi realizada a reunião da Assembleia de Organização e Instalação da Agência Adventista de Desenvolvimento e Recursos Assistenciais (ADRA) Noroeste Brasileira. A Assembleia teve como objetivo principal a criação e a instalação da organização como pessoa jurídica de direito privado, para fins de atendimentos assistenciais, ficando deliberada a instituição sob a denominação de Agência Adventista de Desenvolvimento e Recursos Assistenciais Noroeste Brasileira, “ADRA NOROESTE”, assim como foi votado e criado o seu Estatuto (ADRA BRASIL, 2024).

De acordo com o seu Estatuto, Capítulo IX, Art. 8º, a ADRA NOROESTE possui como

órgãos da administração: Assembleia Geral; Conselho Administrativo; Diretoria Executiva; Sedes Regionais, Conselhos Administrativos Regionais e Conselho Fiscal. Conforme o Art. 7º do Capítulo III – das Finalidades, par facilitar o alcance de seus objetivos humanitários, as ações e atividades da ADRA NOROESTE, são organizadas em sedes instaladas dentro do próprio estado da federação:

- ADRA AMAZONAS, com sede em Manaus, Amazonas;
- ADRA RORAIMA, com sede em Boa Vista, Roraima.
- ADRA RONDÔNIA, com sede em Porto Velho, Rondônia;
- ACRE (no presente momento, as ações no Acre ficam vinculadas à sede do Amazonas).

Segundo o EA01, que assume uma posição na gestão desta OSC, a ADRA NOROESTE tem se empenhado para manter firme o compromisso com a promoção de ações humanitárias e desenvolvimento social da região. Sob a liderança de Luiz Fernando Oliveira Ferreira (posse em 21/03/2021), a agência tem expandido suas iniciativas nos demais estados por meio das subdireções:

Figura 3 - Estrutura Administrativa da ADRA Noroeste



Fonte: Elaborado pela autora com base nas entrevistas, 2024.

A sede da ADRA Amazonas está situada na Rua Furnas, CEP 69.068-580, nº 484, Bairro Raiz, na cidade de Manaus, capital Amazonense. A ADRA Roraima está instalada no município de Boa Vista, capital do estado, com o endereço na Rua Belarmino Fernandes Magalhães, CEP 69.313-485, nº 1584, Bairro Tancredo Neves. Já a ADRA Rondônia pode ser localizada na Rua Daniela, CEP 76.824-586, nº 3140, esquina com Raimundo Cantuária, Bairro Tiradentes, cidade de Porto Velho, capital de Rondônia.

O participante EA05 afirmou que a ADRA começou aqui no Amazonas realizando ações pelos rios, com comunidades ribeirinhas em suas maiores necessidades, com os chamados “Luzeiros”, lanchas que levavam assistência humanitária.

De acordo com o entrevistado EA01, a ADRA Amazonas tem buscado trabalhar de forma colaborativa para enfrentar os desafios sociais e econômicos no estado. Como pilares das ações desenvolvidas, são realizados projetos voltados para a educação, capacitação profissional,

saúde e segurança alimentar. Em vista disso, o participante EA04, ocupando a posição de Assistente Social de carreira, a ADRA Amazonas tem procurado fortalecer parcerias estratégicas com órgãos governamentais, outras organizações não-governamentais e o setor privado, objetivando potencializar as suas iniciativas e alcançar o maior número possível de beneficiários.

Conforme o EA01, e assim também consoante ao que é apresentado no site oficial da organização, a ADRA Amazonas, como Organização da Sociedade Civil, atuando na mitigação dos problemas sociais na promoção de mais qualidade de vida na região, possui os seguintes projetos permanentes: ETAM – Escola Técnica Adventista do Massauari; WASH – Projeto de Água, Saneamento e Higiene; ALIMENTUM (em finalização); PROVIDÊNCIA; Saúde da Mulher Refugiada e CARE – Centro de Apoio e Referência a Refugiados e Migrantes.

Quadro 7 - Projetos da ADRA Amazonas

PROJETO	ÁREA DE ATUAÇÃO	PÚBLICO-ALVO
ETAM – Escola Técnica Adventista do Massauari	Promoção da educação.	Crianças e Adolescentes de Massauari.
WASH – Projeto de Água, Saneamento e Higiene	Abastecimento de água, saneamento e higiene (WASH).	Escolas, Crianças, Adolescentes, na cidade de Manaus, no Bairro Colônia Antônio Aleixo.
ALIMENTUM	Redução da insegurança alimentar	Migrantes e refugiados venezuelanos
PROVIDÊNCIA	Promoção de ações de segurança alimentar e redução da fome.	Migrantes venezuelanos vulneráveis e população brasileira afetada pela migração.
Saúde da Mulher Refugiada	Atendimento e promoção de saúde comunitária.	Crianças, adolescentes, gestantes e lactantes refugiados venezuelanos, indígenas e não indígenas.
CARE – Centro de Apoio e Referência a Refugiados e Migrantes	Resposta a emergências e recuperação pós-crise.	Refugiados, residentes em Manaus, capital do Amazonas.

Fonte: Site Oficial da ADRA Amazonas, elaborado e adaptado pela autora, 2024.

O participante EA01, que assume uma posição de gestor na organização, reiterou que a ADRA Amazonas tem desempenhado um papel essencial na resposta a emergências e na recuperação pós-crise, oferecendo assistência humanitária imediata e suporte a longo prazo a comunidades afetadas. Conforme o quadro a seguir, são retratados três exemplos dos principais acontecimentos críticos (graves crises) que contaram com o apoio da ADRA Amazonas com resposta emergencial:

Quadro 8 - Resposta à Emergências e Recuperação Pós-Crise (continua)

Crise:	Colapso na Rede de Saúde e Crise de Desabastecimento de Oxigênio – Manaus, AM - 2021
Resumo Situacional:	Em janeiro de 2021, o governador do Amazonas decretou estado de emergência devido ao aumento de casos de COVID-19, levando Manaus a um colapso na rede de saúde, com falta de oxigênio, materiais descartáveis e EPIs. A crise também agravou a situação econômica, afetando a população vulnerável, incluindo cerca de 5 mil refugiados na capital. A ADRA Amazonas relatou essas dificuldades em seu Relatório de Ações Emergenciais.
Resposta da	A sede regional da ADRA, em Manaus, e o escritório nacional, no Brasil, responderam à emergência no

ADRA:	Amazonas com uma estratégia conjunta.			
Área da Ação	Ação	Descrição	Parcerias	Nº de Beneficiados e/ou Atendimentos
Na área da saúde	Distribuição de Oxigênio.	A ação foi concentrada no auxílio a famílias que cuidam de seus pacientes em casa.	ADRA Brasil	18.830 horas de O2 doadas.
	Entregas de Voucher para Oxigênio.	Meio pela qual as famílias realizavam a recarga do seu cilindro na empresa Carboxi Gases	ADRA Brasil	177 Pessoas beneficiadas
	CILINDRO + OXIGÊNIO	ADRA Brasil comprou 10 cilindros de 50L e 10 de 20L	ADRA Brasil	25 Pessoas atendidas
	Investimento em Oxigênio	Total investido em Oxigênio	ADRA Brasil	R\$143.300,00
	kits de equipamentos de proteção individual (EPI)	Distribuição de máscaras, macacões impermeáveis e protetores faciais em 10 SPA's, 13 UBS's, 05 Municípios do interior e 04 Hospitais.	ADRA Brasil	75.622 unidades de EPIs
	Investimento em EPI's	Total investido em EPI's	ADRA Brasil	R\$ 255.280,34
	Respirador	Ventilador Pulmonar	Parceria por meio de doação	1 doação para Maternidade Ana Braga (Manaus)
	Material para uso de respirador	Face Shields	União BR	1.000 unidades doadas
	Material para uso de respirador	Mascaras de tecido	Instituto ASTA	20.000 Unidades doadas
	Suporte em abrigo	Entrega de máscaras descartáveis, kits de higiene e 50 colchões doados	SEJUSC	Por meio de pedido de ajuda da SEJUSC, promoveu ajuda em 03 Abrigos temporários para morador de rua e refugiados indígenas venezuelanos.
Na área de segurança alimentar	Cestas Básicas	Entrega de cestas básicas a famílias de pacientes com COVID-19	ADRA Brasil / USAID	4.962 famílias beneficiadas
	Cestas Básicas, por meio de crédito em cartão (SODEXO).	Entrega de cestas básicas a famílias de pacientes com COVID-19, por meio de crédito no cartão da SODEXO, no valor de 500,00 reais de, durante 2 meses	ADRA Brasil	200 famílias beneficiadas
	Cestas Básicas, por meio de crédito em cartão (SODEXO).	Entrega de cestas básicas a famílias de pacientes com COVID-19, por meio de crédito no cartão da SODEXO, no valor de 128,00 reais.	ADRA Brasil	200 famílias beneficiadas
	Investimento em Cestas Básicas	Total investido em Cestas Básicas	ADRA Brasil	R\$ 698.995,00
Crise:	Seca Severa no Amazonas – Assistência Imediata a Comunidades Ribeirinhas – Ano 2022			
Resumo Situacional:	Em 2022, Tefé, no Amazonas, sofreu com uma seca severa que afetou a economia local, especialmente as comunidades ribeirinhas dependentes da pesca. A seca dificultou a locomoção e aumentou doenças como malária e dengue devido às águas paradas. A situação exigiu uma resposta emergencial, conforme relatado pela ADRA Amazonas.			
Resposta da ADRA:	A sede regional da ADRA, em Manaus, respondeu à emergência no Amazonas com a entrega de alimentos para as famílias que se encontravam isoladas.			
Área da Ação	Ação	Descrição	Parcerias	Nº de Beneficiados e/ou Atendimentos
Na área de segurança alimentar	Cestas Básicas	Entrega de cestas básicas a famílias vítimas da Seca na área rural, nas proximidades do município de Tefé, para comunidades ribeirinhas localizadas em regiões como em Alvarães, Lago do Caiambé, Comunidade Feliciano, Igarapé Açú e Comunidade Cairara	ADRA Noroeste ADRA Núcleo Amazonas	500 cestas básicas doadas
Crise:	Deslizamentos de Terras Causados pelas Fortes Chuvas - Manaus – Ano 2023			
Resumo Situacional:	Em 12 de março de 2023, uma forte chuva em Manaus causou inundações, destruição de infraestruturas e deslizamentos de terra, incluindo um no bairro Jorge Teixeira que resultou em oito mortes. A lama			

	dificultou os resgates, e várias famílias tiveram que abandonar suas casas.			
Resposta da ADRA:	Em parceria com a Prefeitura de Manaus, a ADRA iniciou em 29 de março a distribuição de vouchers de alimentação para famílias afetadas pelas chuvas, visando aliviar o sofrimento dos desalojados. A ação garantiu dignidade às famílias ao permitir que escolhessem o que comprar.			
Área da Ação	Ação	Descrição	Parcerias	Nº de Beneficiados e/ou Atendimentos
Na área de segurança alimentar	Cartões de alimentação (vouchers de alimentação)	Distribuição de vouchers de alimentação a famílias afetadas pelas chuvas deste mês e que estão em estado de vulnerabilidade social, no valor de R\$ 228,00.	ADRA Amazonas SEMASC	376 vouchers entregues

Fonte: Relatório Quinquenal UNOB – ADRA NOROESTE, 2020-2024 (adaptado pela autora).

4.3 ADRA Manaus: Compromisso e Gestão da OSC

Como uma Organização da Sociedade Civil atuante na capital amazonense, a ADRA tem trabalho com enfoque na dignidade humana e inclusão social. Situada na Rua Furnas, CEP 69.068-580, nº 484, Bairro Raiz, em Manaus, tem ofertado assistência humanitária às populações de migrantes e refugiados venezuelanos.

Por meio de projetos voltados para saúde, segurança alimentar, educação, capacitação profissional e assistência emergencial, conforme o participante EA01, a ADRA busca promover o desenvolvimento social com suas atividades pautadas no lema: Justiça, Compaixão e Amor.

O participante EA06, que atua como agente de saúde e já atuou em projetos de monitoramento de saúde e nutrição, discorreu que o lema conduz as atividades da ADRA, afirmando que “quando for atender os venezuelanos, também tem que ter o amor por eles, a empatia e se colocar no lugar deles. Esse é o lema da ADRA”.

4.3.1 Limitações e Obstáculos

As Organizações da Sociedade Civil (OSCs), atuantes em crises humanitárias, também podem enfrentar diversos desafios, limitações e obstáculos durante o seu desempenho. A ADRA, promovendo suporte aos refugiados venezuelanos em Manaus, também possui desafios na assistência humanitária dessa população. Durante a pesquisa em campo, foi possível encontrar algumas dessas limitações.

Dependência de Financiamento Externo

De acordo com o participante EA01, atuante no setor de gestão, um dos maiores desafios

enfrentados pela ADRA é a dificuldade financeira. Considerando que a OSC trabalha sem fins lucrativos, fica sob a dependência de financiamento externo para manter as suas atividades, o que ocasiona a incerteza financeira em suas operações.

Continuidade dos Projetos

Levando em consideração a incerteza financeira mencionada no parágrafo anterior, o entrevistado EA01 expõe a preocupação em manter as ações sem interrupções, o que também requer um bom planejamento estratégico ao elaborar os projetos para que não passem por suspensões, pois muitos venezuelanos em vulnerabilidade depositam as suas expectativas de transformação e desenvolvimento nesses suportes humanitários.

Manutenção de Recursos Humanos

Outro desafio relatado pelo entrevistado EA01, é a manutenção de recursos humanos, tanto de voluntários quanto dos empregados em “regime da CLT” (Consolidação das Leis do Trabalho). O participante explicou que muitos sonham e se encantam, acham o trabalho bonito, no entanto, na prática, tudo exige muita inteligência emocional. O trabalho envolve lidar com pessoas em extrema vulnerabilidade, com migrantes venezuelanos que enfrentam dificuldades sociais profundas e que estão com estado psicológico abalado. Portanto, toda essa conjuntura torna a função extremamente desgastante o que exige do colaborador um alto nível de paciência e empatia.

Então assim, cuidar de pessoas em situação de rua, atender venezuelano que tem suas dificuldades, que andou tanto, que está lutando, “batendo a cabeça” para um lado e para o outro, buscando arranjar uma aceitação em algum lugar, que não tem onde morar, não tem como pagar aluguel, não tem como se alimentar. Imagina como é que uma pessoa dessa está psicologicamente toda destruída por dentro. E aí, quando você vai atender, se você estiver destruído também, o negócio não dá certo. Você tem que ter paciência. Tem que ter paciência para ouvir! (RELATO DO PARTICIPANTE EA01, 2024).

O participante continuou explicando que muitos dos colaboradores, ao iniciarem as suas funções, acabam desistindo do trabalho ao se depararem com situações emocionais que desequilibram o estado psicológico, ficando impossível conseguir continuar trabalhando, e por conta disso, a ADRA tem que ficar, frequentemente, recrutando novos colaboradores para substituir aqueles que desistiram.

Ferramentas de Avaliação da Satisfação dos Beneficiários

Conforme apontado pelo participante EA01, um ponto fraco que a ADRA possui é a

verificação de parâmetros e avaliação dos trabalhos realizados. Embora a organização se dedique intensamente às suas atividades, ainda há a necessidade de desenvolver métodos mais eficazes para medir a satisfação dos beneficiários. “Seria importante possuir um mecanismo estruturado de avaliação para mensurar os resultados das ações executadas e atender com mais precisão as necessidades do público e garantir um impacto social ainda mais positivo”, afirma o participante EA01.

4.3.2 Estratégias para Superar Desafios

As Organizações da Sociedade Civil (OSCs) podem adotar estratégias eficazes para superar os desafios encontrados no decorrer das operações de assistência humanitária. A ADRA, como uma OSC, também busca superar desafios para garantir o suporte aos refugiados venezuelanos em Manaus, com o intuito de promover o desenvolvimento social e cidadania dessa população.

Diversificação das Fontes de Recurso

Conforme a conversa com o entrevistado EA07, a ADRA procurar diversificar as suas fontes de recursos por meio de participação em editais e chamamentos públicos. Busca viabilizar articulações com o poder legislativo para obtenção de emendas parlamentares. Procura também estabelecer cooperações com organizações internacionais para ampliar a sua capacidade de atuação. Além disso, fica à disposição para receber doações de empresas, disponibilizando, por exemplo, canais acessíveis para doações como a disposição de um campo em seu site institucional destinado para receber contribuições voluntárias de empresas e indivíduos interessados em ajudar as suas iniciativas humanitárias.

Aplicação Otimizada dos Recursos

Sabendo da dependência externa de financiamento, conforme o entrevistado EA02, a ADRA procurar otimizar ao máximo possível a aplicação dos seus recursos presentes de maneira eficiente e com responsabilidade. Para isso, elabora planos estratégicos no intuito de garantir a sustentabilidade dos projetos, direcionando de forma precisa o investimento adequado para as ações que, metodicamente, detêm potencialidade para alcançar resultados positivos.

Definição Estratégica e Precisa do Público-Alvo

Considerando também o desafio da dependência do financiamento externo e com base na aplicação otimizada dos recursos existentes, o entrevistado EA01 afirmou que a ADRA identifica, estrategicamente, as necessidades do público alvo de acordo com as áreas de atuação da organização, analisando as ações que podem realizar com maior expertise e capacidade de efeito positivo.

O participante EA01 continuou explicando que o público alvo é estudado e definido de acordo com as possibilidades que a ADRA pode trabalhar, como por exemplo, analisa:

Como é que eu vou acolher famílias? Só se eu tivesse apartamentos, prédios, casas para inserir uma única família dentro, agora colocar várias famílias juntas em um mesmo ambiente, pode propiciar acontecimentos de abuso, pode haver mulher se aproximando do esposo da outra ou homem com mulher do outro, o que é que isso vai dar? Isso vai dar muito conflito, então nosso posso trabalhar assim com esses riscos. Criança, eu não gosto de misturar criança com adulto porque dar abusos, então com esses riscos não podemos trabalhar. Então, eu vou muito naquele que é mais possível a gente trabalhar, que não fere o princípio da nossa instituição. Certo? Então, vai ser possível a gente trabalhar com acolhimento de famílias, vamos ver. Se for um recurso muito curto, a gente já sabe que não vai porque temos ciência da dificuldade para conseguir infraestrutura adequada e independente, aí a gente tenta trabalhar de outra forma. Então, assim, a gente seleciona dessa forma (delineamento do público alvo), primeiro pelas nossas áreas de atuação e também pela possibilidade que a gente consegue observar dentro da nossa realidade (RELATO DO PARTICIPANTE EA01, 2024).

Uso da Tecnologia

Para mais agilidade e otimização nos processos administrativos, assim como para aprimorar a execução das ações de assistência, a ADRA utiliza sistemas digitais que aumentam a produtividade em suas operações.

A ADRA usa também site oficial para divulgar os seus projetos e demais informações importantes sobre a organização. E assim também utiliza, estrategicamente por ser muito acessado por vários indivíduos, o Instagram como ferramenta oficial de comunicação entre a organização e públicos diversos.

O aplicativo do WhatsApp é usado para criar grupos de contatos com refugiados venezuelanos para mantê-los constantemente informados sobre a realização das ações e atividades dos projetos em que estão inseridos como beneficiários.

Conforme relatado pelo entrevistado EA03, ao final de cada ação executada, a ADRA aplica questionários com o objetivo de entender cada vez mais as principais necessidades dos refugiados venezuelanos, e assim também para avaliar os pontos positivos e negativos da ação com o intuito implantar melhorias nas suas atividades. E para aplicação desses questionários, a

ADRA utiliza a tecnologia de disponibilização de um QR code para que todos possam acessar, instantaneamente de forma online, e responder com mais facilidade os questionários por meio do celular próprio de cada refugiado beneficiário.

Consolidação de Parcerias

A ADRA buscar fortalecer parcerias estratégicas com empresas, órgãos públicos, e até mesmo com outras OSCs existentes na cidade de Manaus, para ampliar a capacidade de efeitos positivos na transformação e desenvolvimento social. Além disso, essas parcerias permitem potencializar o alcance de mais refugiados necessitados, possibilitando também uma melhor e eficiente distribuição das atividades a serem executadas por meio de cooperações técnicas. Desse modo, a ADRA procura atingir bons resultados e fazer a diferença na vida de muitos refugiados venezuelanos.

As parcerias são fundamentais não apenas para ampliar as fontes de recurso, mas também para fortalecer a capacidade de realização das benfeitorias aos indivíduos em situação de vulnerabilidade social. Nesse contexto, o participante EA06 ressalta, como exemplo, uma parceria vigente em que não existe a movimentação de recursos financeiros, mas se baseia apenas na realização de atividades conjuntas por meio de cooperação técnica, neste caso, o entrevistado cita a colaboração do SESC para execução do programa “Mesa Brasil”, realizado para beneficiar os refugiados venezuelanos com iniciativas de combate à fome e ao desperdício de alimentos por meio das campanhas de conscientização, oficinas e da realização de cursos de culinária aos refugiados venezuelanos, promovendo segurança alimentar, saúde e sustentabilidade.

Dentro desse contexto, a ADRA procura fortalecer também as suas parcerias com organizações internacionais como as Agências da ONU e Embaixada Americana, conforme citou o participante EA01. O mesmo participante continuou destacando as parcerias estratégicas com o ACNUR, UNICEF e USAID, relatando como acontece o processo de negociação para definir a execução dos trabalhos, ressaltando que as agências da ONU são eficazes na captação de recursos, no entanto, é mais desafiante para elas a implementação dos projetos considerando a localização de sede administrativa e as regiões distantes em que serão executados os projetos de assistência humanitária, assim como possui também limitações de corpo técnico para realização das atividades. E nesse sentido, a ADRA se destaca como uma organização com grande habilidade para implementação e execução dos projetos, com alinhamento das necessidades sociais presentes. Ainda nesse contexto, o entrevistado EA08 demonstra um exemplo de como pode acontecer a negociação com uma parceria internacional:

Por exemplo, tem uma organização internacional que faz parceria com a área nacional que somos aqui hoje, nós, a ADRA. Ai tem o projeto Providência, que entrega cartões de alimentação para os beneficiários. Então assim, para eles mandarem esse financiamento, eles precisam de pessoas. Ai nesse poder de negociação entre a área daqui com a área internacional, que é também parceria com a USAID, o governo americano, eles negociam, olha, para executar o projeto vamos precisar de tantas pessoas, mas não temos como custear, então a organização internacional afirma que tem recurso, mas precisa dessa mão de obra. Portanto, assim, se confirma o acordo. Dessa maneira, a gente entra com a mão de obra e o parceiro internacional manda tanto o recurso para o projeto em si ser executado, quanto também para os custos com funcionários (RELATO DO PARTICIPANTE EA08, 2024).

Habilidade na Contratação de Pessoas

Conforme os relatos de alguns entrevistados durante a pesquisa de campo, foi possível perceber que a ADRA possui um setor específico de Recursos Humanos responsável por conduzir as contratações de pessoas. Nesse sentido, a ADRA demonstra habilidade na admissão de pessoas por meio de processos seletivos estruturados, oficialmente publicados e regidos por edital de seleção. Nos processos seletivos incluem a análise de currículos, entrevistas, testes de aptidão e provas em alguns casos, a depender da função a ser desempenhada, buscando sempre profissionais qualificados para desempenhar os trabalhos árduos da assistência humanitária.

No contexto de inclusão social, analisando o site oficial da ADRA e verificando os editais de processos seletivos já publicados anteriormente, foi possível perceber que não havia restrições quanto a contratação de pessoas com necessidades específicas, salvo os casos em que as funções demandem atividades com habilidades incompatíveis com determinadas limitações. Ademais, cabe destacar que durante a pesquisa de campo foi possível observar a presença de um funcionário com necessidades específicas desempenhando as suas funções com engajamento, evidenciando, assim, o compromisso da ADRA com a inclusão no ambiente de trabalho.

No contexto de assistência aos refugiados venezuelanos, em algumas funções, a ADRA buscou contratar pessoas fluentes em espanhol, e inclusive oportunizou a contratação de venezuelanos que antes foram beneficiados pelas ações da ADRA e hoje são funcionários da organização contratados em regime com as Consolidação das Leis do Trabalho (CLT). Durante a pesquisa de campo, foi possível observar a presença de alguns funcionários venezuelanos que, depois da sua própria trajetória como refugiado vulnerável, agora estão trabalhando em prol de outros refugiados venezuelanos. Isso demonstra um ciclo de solidariedade e integração dentro dessa população,

Buscando otimizar o tempo para reposição de pessoal na organização, a ADRA mantém um banco de dados de cadastro reserva após o resultado final dos processos seletivos,

permitindo assim, contratações mais rápidas caso seja necessário admitir novo funcionário, sem necessitar realizar nova seleção. Cabe salientar que todos os resultados de cada etapa do processo de seleção são publicados oficialmente no seu site, garantindo a responsabilidade de transparência pública nas suas contratações de pessoas.

Além disso, de acordo com o entrevistado EA01, a ADRA possui uma estratégia diferente e muito eficiente para reduzir a rotatividade de funcionários. A OSC realiza um dia de “trabalho teste” com o candidato selecionado, permitindo que esse experimente a realidade em tempo real do trabalho antes da contratação definitiva. Essa abordagem é fundamental tanto para a ADRA quanto para o candidato, ajudando-o a possuir, ainda, uma última oportunidade de decisão ao conhecer na prática como será o dia a dia de trabalho. Essa abordagem na admissão de pessoas é importante ao considerar que, para executar as ações da ADRA, são necessários profissionais que possuam inteligência emocional e resiliência para atuar com populações em extrema vulnerabilidade, como os migrantes venezuelanos fragilizados e em busca de reestruturação social.

4.3.3 Administração Financeira e Fontes de Recursos

O entrevistado EA07, que atua na função administrativa e contábil, afirma que a OSC elabora detalhadas planilhas financeiras com planejamentos orçamentários e registros de dados essenciais para organização e execução dos seus projetos. Além disso, o entrevistado EA01 explicou que são realizados periodicamente auditorias, assim como são regularmente elaborados relatórios com prestação de contas.

Segundo o participante EA07, é realizado um balanço mensal das ações desenvolvidas. De acordo com ele, a prestação de contas é feita de forma estruturada e enviada ao escalão que vai da ADRA internacional até a ADRA Noroeste, como também é formatada e entregue para as demais organizações internacionais parceiras.

A ADRA Noroeste tem uma prestação de contas, vou falar no geral, até o dia 15, com a ADRA Internacional. E daí, a gente tem que estar com tudo organizado para enviar. Então, tudo que a gente fez durante o mês, precisa estar contabilizado, precisa estar explicado para onde foi qualquer valor que teve de doação, independentemente de ser da ADRA Internacional, ou da UNICEF, ou do ACNUR. Tudo tem que estar contabilizado dentro do mês e explicado para que foi cada valor, tanto que nos anexos a gente tem a nota, tem o e-mail, para que foi aquele serviço, tudo bem explicado e a data que foi paga. Então, a gente tem uma prestação de contas com eles, que a gente passa todo mês, para eles entenderem onde estão sendo usados os recursos que estão aqui na ADRA (RELATO DO PARTICIPANTE EA07, 2024).

O participante EA01 apresentou todas as fontes de recursos existentes no momento para a sustentabilidade das operações da ADRA, conforme o quadro:

Quadro 9 – Fontes de Recurso da ADRA

Nº	Fonte de Recurso	Descrição
01	Igreja Adventista	A Igreja Adventista é estabelecida como a mantenedora oficial da OSC.
02	Agência da ONU – ACNUR	Cooperação internacional com as agências da ONU nos projetos para refugiados venezuelanos.
03	Agência da ONU – UNICEF	Cooperação internacional para ajudar famílias de refugiados venezuelanos.
04	Embaixada Americana – USAID	Cooperação internacional para colaboração com os projetos de assistência aos refugiados venezuelanos.
05	Prefeitura – Fundo Manaus Solidária	Parceria com o governo local, por meio de Termos de Fomento e/ou participação em edital e chamamentos públicos, observando a Lei nº 13.019/2014, Marco Regulatório das OSCs – MROSC .
06	Emenda Parlamentar	Recebida por chamamento público e/ou articulação com o Poder Legislativo local, apresentando o planejamento e pré-projeto da ação a ser executada.
07	Doadores - Pessoas Físicas	Fica disponibilizada a conta e chave pix para recebimento de doações de pessoas físicas.
08	Doadores - Pessoas Jurídicas	Cooperação com empresas da iniciativa privada.
09	Doadores Estrangeiros	Estrangeiros também se disponibilizam para realizar doações.

Fonte: Elaborado pela autora com base nas entrevistas, 2024.

Em uma das entrevistas realizadas, o participante EA03 afirmou com grande entusiasmo que torce muito para que sejam viabilizadas novas parcerias e, por conseguinte, aumentem os recursos porque daí “são mais projetos, mais gente trabalhando e mais pessoas sendo beneficiadas também”.

4.3.4 Gestão e Governança

No Brasil, como entidade privada, a Agência Adventista de Desenvolvimento e Recursos Assistenciais - ADRA é certificada como OSCIP - Organização da Sociedade Civil de Interesse Público através do processo MJ N.º 08071.002538/2012/79(SITE OFICIAL, 2024).

Apesar da ADRA está ligada a uma igreja, ela atua de forma impessoal sem questões religiosas no campo de ação. Conforme afirma o participante EA07, na gestão fica tudo muito bem claro que não se pode colocar na execução dos projetos as questões religiosas e sim o enfoque fica na missão de assistir a pessoas em situação de vulnerabilidade social.

A ADRA não sufoca as pessoas com religião. A ADRA é focada em acolher todo tipo de gente. Seja cristão ou não cristão. Então, assim, eu acho que isso deixa bem claro o que é a ADRA, né? O acolher, é independente de qualquer coisa (RELATO DO PARTICIPANTE EA07, 2024).

Com responsabilidade social de interesse público, a ADRA busca trabalhar com boas práticas de gestão, procurando assegurar sempre a ética e eficiência em suas ações. Os departamentos responsáveis dentro da OSC e todos os colaboradores adotam planejamentos estratégicos na elaboração e execução dos seus projetos.

Cabe destacar que conforme o participante EA01, a OSC possui um Manual de Procedimentos para que todos possam seguir, de forma padronizada, uma diretriz para realização dos processos administrativos internos.

A ADRA possui iniciativas para gerir melhor o departamento de RH (Recursos Humanos) buscando deixar os colaboradores satisfeitos nas suas funções. Conforme o participante EA07, que assume uma função na área administrativa e contábil da ADRA, as contratações dos profissionais são em “regime de CLT” (Consolidação das Leis do Trabalho) e os salários são pagos dentro das normas que regem as bases salariais dos profissionais no Brasil. Oferecem ainda, auxílio plano de saúde (75% de cobertura) e odontológico, vale transporte e vale alimentação.

De acordo com o participante EA01, são feitas regulamente avaliações de desempenho dos funcionários, assim como também do ambiente de trabalho. No momento da entrevista o participante EA01 relatou que já fazia pouco menos de um mês que todos eles se reuniram para avaliar o ambiente de trabalho.

Como gestor, o entrevistado EA01 pontuou que analisa a cadeia de cima para baixo, trabalhando com justiça, compaixão e amor (recordando o lema da ADRA), deste modo, ele afirmou que também tem que ser assim dentro do clima organizacional, ter justiça, compaixão e amor dentro do ambiente de trabalho e, por esse motivo, também realiza avaliações da liderança interna, bem como da cultura organizacional da OSC. O participante EA01 esclarece que “entende que não é fácil trabalhar com o ser humano que vem e cria expectativa. Na ADRA há várias ferramentas de avaliação. Eles (colaboradores) estão livres para falar. A porta sempre está aberta para vir e colocar em pauta o que eles acharem que devem colocar mesmo”.

Aqui todo mundo tem a liberdade, né? De falar o que achar não está bom. Nossos líderes aqui dão a liberdade da gente conversar normal com eles. Então, assim, você tem a liberdade de ouvir, de falar e melhorar, tudo isso daí torna um ambiente de trabalho muito bom. Então eles (líderes) dão essa liberdade pra gente. O bom clima organizacional coopera muito com esse ambiente de trabalho. Tipo, não é um

ambiente pesado. Apesar de ser uma instituição ligada em uma igreja, ela não enfoca em religião, é feita corretamente a separação das coisas. Todo mundo se respeita muito aqui dentro. Não tem distinção de pessoas aqui dentro (RELATO DE UM FUNCIONÁRIO, PARTICIPANTE EA07, 2024).

Ainda nesse contexto, o participante EA08 explica que todas as vezes em que vai ocorrer uma grande ação que movimenta todos os funcionários, mobilizando 100% das equipes, ao final, acontece uma reunião de confraternização, um momento especial de aproximação acompanhado de um *coffee break*, e nessa interação os funcionários expressam os seus agradecimentos e compartilham as suas experiências na ação, relatando como foi trabalhar na assistência humanitária daquelas pessoas em vulnerabilidade social. O participante EA08 também explicou que, em algumas ocasiões, os relatos de experiências desses funcionários são divulgados no Instagram oficial da OSC, demonstrando as vivências dos funcionários na ajuda de pessoas tanto necessitam de assistência. Além dos depoimentos dos funcionários, são divulgados os testemunhos tanto dos voluntários quanto dos beneficiários, tornando públicos os impactos dos trabalhos realizados, assim como a importância das ações na vida dessas pessoas necessitadas.

De acordo com o participante EA02, é importante ressaltar que toda e qualquer divulgação compartilhada nas redes sociais é realizada mediante autorização prévia das pessoas envolvidas, respeitando o direito de imagem e garantindo o compromisso da ADRA com a ética e cumprimento das leis no âmbito de proteção de dados.

A OSC possui equipes de monitoramento e estudos de campos para delinear o público alvo entre a população de refugiados venezuelanos, buscando sempre a aplicação correta dos recursos existentes, procurando nunca ferir os princípios da instituição e atuando no que é mais possível para trabalhar dentro da realidade e das possibilidades da ADRA. De acordo com o participante EA03, sempre ao final de alguma ação, quando necessário, fazem aplicação de questionários na população de refugiados no intuito de entender cada vez mais as suas principais necessidades.

A ADRA também procura manter uma comunicação constante com a sociedade e o governo para reforçar a credibilidade do seu trabalho, fortalecendo a sua capacidade em manter os projetos em andamento para transformar vidas e promover um desenvolvimento social duradouro.

Do mesmo modo, a OSC busca cooperações com as organizações internacionais que possuem grande competência em captar recursos com a ONU (Organização das Nações Unidas), enquanto que a ADRA possui corpo técnico habilitado e eficiência para

implementação e execução dos projetos de assistência humanitária.

Dentro desse contexto, o participante EA01 afirmou que a ADRA atua em redes, deixando as outras organizações informadas sobre os serviços de assistência que prestam para as populações em vulnerabilidade. Dessa forma, o papel das demais organizações integradas nessa rede é mensurar as necessidades que chegam e indicar a ADRA para promover a assistência humanitária necessária, e assim também a ADRA direciona outros casos às entidades participantes de acordo com a especialidade da demanda, estabelecendo uma dinâmica de cooperação mútua.

Assim também, por meio da internet, a ADRA divulga o seu trabalho para viabilizar o conhecimento das ações existentes tanto para as outras organizações que atuantes em Manaus quanto para as próprias populações que possuem necessidades sociais.

O participante EA03, que ocupa a posição de coordenador de projeto, afirmou que ao longo dos anos a boa reputação da ADRA, pela qualidade na gestão e execução dos projetos, contribuiu significativamente para atrair novos parceiros e, por sequência, também ampliou mais a quantidade de recursos, fortalecendo ainda mais a sua atuação na cidade de Manaus.

Diante de tudo que foi exposto, assim, a ADRA trabalha em Manaus, procurando sempre manter o seu compromisso com propósito social, superando desafios e promovendo a cidadania dos refugiados venezuelanos.

4.4 ADRA Manaus: OSC na Assistência Humanitária aos Refugiados Venezuelanos

O intenso fluxo migratório de venezuelanos na cidade de Manaus, provocado pela crise política e socioeconômica em seu país, chamou a atenção da ADRA, que prontamente reconheceu a necessidade de atuar para prestar assistência a essa população vulnerável.

A cidade de Manaus tem sido um dos principais destinos dos venezuelanos, sendo até mesmo reconhecida pela Organização Internacional para as Migrações - OIM (2020) como município do país que mais recebeu migrantes venezuelanos. Muitos desses estrangeiros chegam sem trabalho e sem ter como se alimentar, e grande parte acabam ficando em situação de rua.

Conforme o relato do participante EA04, os serviços prestados pela ADRA são fundamentados nos direitos humanos e promoção de cidadania, além de estarem alinhados com os princípios e diretrizes da Política Nacional de Assistência Social (PNAS) de 2004, a Tipificação dos Serviços Socioassistenciais de 2009 e outras legislações relevantes na área da

Assistência Social.

4.4.1 Projetos Direcionados para a População de Refugiados Venezuelanos

Diante desse cenário migratório, a ADRA criou projetos buscando assegurar que os refugiados venezuelanos em situação de vulnerabilidade social tenham acesso a serviços essenciais, como saúde, renda, justiça e garantia de direitos humanos fundamentais, a saber: Projeto Alimentum; PROVIDÊNCIA, Saúde da Mulher Refugiada, e como já mencionado, o projeto pioneiro no âmbito da inclusão social, o CARE – Centro de Apoio e Referência a Refugiados e Migrantes. Além disso, durante a pesquisa de campo, foi possível acompanhar de perto um projeto que estava iniciando. Esse projeto ainda não foi divulgado no site oficial, haja vista que está no processo de fase inicial. O projeto tem como foco a Robótica Educacional para Crianças e Adolescentes de Refugiados Venezuelanos, representando uma iniciativa inovadora para promover aprendizado e inclusão. A seguir, serão apresentados os projetos desenvolvidos em prol dos refugiados venezuelanos.

Alimentum - Assistência Alimentar Humanitária para Migrantes Venezuelanos no Brasil

De acordo com o relato do EA02, que assume a posição de coordenador na ADRA, o projeto teve início em 1º de fevereiro de 2022 e terminou em 31 de dezembro de 2023. Atualmente, estão trabalhando no fechamento de relatórios inerentes as ações realizadas.

Ao considerar a cidade de Manaus como palco do significativo fluxo migratório de venezuelanos que chegaram ao Brasil em busca de novas oportunidades de vida, a ADRA, com o apoio financeiro da Agência dos Estados Unidos para o Desenvolvimento Internacional (USAID), respondeu a essa realidade migratória através do Projeto Alimentum, voltado para a segurança alimentar e redução da fome.

O entrevistado EA02 informou que desde o início de 2022, por meio desse projeto, a ADRA desenvolveu ações para fortalecer a saúde e promover uma alimentação adequada entre os beneficiários, com o objetivo de reduzir a insegurança alimentar. Os beneficiários receberam também um cartão de alimentação após realizarem um pré-cadastro e atenderem a critérios específicos de vulnerabilidade e prioridade.

PROVIDENCIA - Assistência Alimentar Continuada aos Migrantes Venezuelanos

O coordenador do projeto, o participante EA02, afirmou que o projeto PROVIDENCIA teve início em 2024, como uma forma de promover a continuidade das ações do projeto

Alimentum, finalizado no ano anterior.

O projeto também funciona em parceria com a Agência dos Estados Unidos para o Desenvolvimento Internacional (USAID) e tem implementado ações para fortalecer a saúde e promover uma alimentação adequada entre os migrantes venezuelanos recém-chegados ao Brasil.

Por meio do projeto, EA02 afirma que os refugiados venezuelanos recebem *vouchers* de alimentação para a aquisição de alimentos, assim como são orientados sobre práticas alimentares saudáveis por meio de eventos e ações específicas.

De acordo com o participante EA08, o valor do cartão é mensurado de acordo com a quantidade de pessoas dentro da família, contabilizando 30 dólares por pessoa. O dólar é convertido em real e no câmbio pode oscilar o valor do cartão, dependendo de quanto está o dólar na cotação do dia.

O participante EA08 também afirma que há um setor de monitoramento que se aproxima dos beneficiários para verificar como está a situação deles, realizando uma visita mensal. Daí, verificam se está melhorando ou se o recurso não está atendendo a necessidade deles. Se perceberem dificuldade na família para o sustento, a equipe rever a questão alimentar deles, os produtos que estão consumindo e onde eles podem estar adquirindo esses produtos. Isto posto, entra em cena a equipe de logística que faz o monitoramento dos preços nos mercados próximos e, assim, a equipe passa uma lista com os preços que possuem os valores mais baixos encontrados nos mercados para que os refugiados consigam comprar o máximo possível de itens essenciais. Em resumo, as equipes fazem todo um trabalho de acompanhamento a fim de garantir o sustento desses beneficiários.

No decorrer dessa pesquisa de campo, foi possível acompanhar uma das ações vinculadas a esse projeto, no dia 27 de junho de 2024. Idosas e mães refugiadas, juntamente com as suas crianças, receberam orientações sobre a alimentação saudável.

Nesse dia, observou-se que a ADRA preparou um espaço adequado, com cartazes, desenho coloridos e letreiros no idioma original dos venezuelanos. Havia ainda uma mesa ornamentada com várias frutas recortadas em formatos decorativos. Nesta ação, foram realizadas várias brincadeiras com as crianças presentes, ao mesmo tempo em que promoviam conhecimento no âmbito da segurança alimentar e saúde.

Saúde da Mulher Refugiada

Segundo o site oficial da ADRA Amazonas, esse projeto funciona em parceria com o Hospital Universitário Getúlio Vargas da Universidade Federal do Amazonas – UFAM e

Unidades Básicas de Saúde – UBS da Prefeitura Municipal de Manaus, e visa garantir saúde para as mulheres refugiadas em situação de vulnerabilidade.

Iniciado em novembro de 2021, o participante EA04 afirmou que com uma equipe médica especializada, as ações do projeto focam no cuidado da saúde, no tratamento humanizado e na defesa dos direitos sexuais e reprodutivos dessas mulheres, oferecendo serviços como atendimento especializado, realização de procedimentos ambulatoriais, orientação sobre vida sexual e reprodutiva, planejamento familiar e encaminhamento para outras especialidades quando necessário.

No dia 28 de junho de 2024, durante a pesquisa em campo, foi possível acompanhar um atendimento realizado a uma refugiada venezuelana chegada recentemente ao Brasil, na cidade de Manaus.

Nesse atendimento, um colaborador da ADRA esclareceu para a venezuelana que poderia receber uma consulta com profissional da saúde para fazer uma avaliação clínica geral e, caso fosse necessário, ela seria encaminhada para atendimento mais especializado em uma das Unidades Básicas de Saúde parceira da ADRA, realizando um trabalho conjunto com a Prefeitura Municipal de Manaus.

CARE – Centro de Apoio e Referência a Refugiados e Migrantes

O participante EA05, assistente social e atuante diretamente no projeto, esclarece que o CARE nasceu em dezembro de 2018 com o objetivo de acolher, acompanhar, orientar e integrar os migrantes e refugiados que chegam ao Município de Manaus.

EA05 garante que o projeto auxilia os beneficiários no processo de obtenção e regularização migratória em parceria com o Sistema do Comitê Nacional para os Refugiados – SISCONARE.

Conforme o Relatório Anual da ADRA (2022), o CARE busca identificar os casos de vulnerabilidades e necessidades especiais dentro das famílias beneficiárias, assim como orienta o acesso aos auxílios sociais do Governo Brasileiro, como o Programa Bolsa Família (programa federal de transferência de renda do Brasil), Centros de Atenção Psicossocial - CAPS, e Mesa Brasil (programa de segurança alimentar e nutricional do Serviço Social do Comércio – SESC).

O entrevistado EA01 explicou que o CARE é executado em parceria com o Alto Comissariado das Nações Unidas para Refugiados – ACNUR. De acordo com o participante EA08, que assume uma função administrativa dentro da ADRA, o projeto possui uma instalação específica para realização de variadas atividades, ao mesmo tempo em que fica uma equipe de funcionários atuando no Posto de Interiorização e Triagem – PITRIG, recebendo os

venezuelanos que chegam em Manaus.

Durante o acolhimento de venezuelanos, EA05 afirma que o projeto se empenha em atender as principais necessidades básicas para garantir o bem-estar dos beneficiários através da distribuição de kits de higiene e limpeza, roupas, sapatos, fraldas (geriátricas ou para crianças), cestas básicas de alimentação e kits de enxoval.

Na posição de gestor, o participante EA01 informou que por meio do CARE são realizadas diversas ações que visam a integração econômica. Dentro do CARE acontece a ação intitulada “Meios de Vida”, onde ocorrem uma série de atividades que visam a inclusão dos beneficiários no mercado de trabalho, como a oferta de cursos profissionalizantes e de língua portuguesa.

Então, hoje, o que é que acontece? O venezuelano chega lá no PITRIG, aí do PITRIG ele tem a sessão informativa onde a ADRA, OIM, ACNUR, Visão Mundial, várias agências, a Polícia Federal, dão todas as informações para ele procurando focar diretamente para as necessidades deles. Nós temos a missão de atender 100 por dia lá no PITRIG e nestes 100 atendimentos a gente faz a anotação dos dados, realizando o registro para a solicitação dele de refúgio ou de residência e também para que ele tenha o CPF. Além do registro e pré-documentação, no CARE temos as atividades da ação “Meios de Vida” que é a oferta de cursos profissionalizantes que podem realizar ações em parceria com o CETAM, SESC e SENAC. Fornecemos para eles (venezuelanos) informações sobre leis trabalhistas com uma sessão informativa para o mercado de trabalho. Confeccionamos currículos para eles e também os encaminhamos para algumas empresas parceiras. E por fim, temos o serviço da proteção, onde nós os atendemos com assistente social, faz a escuta deles e a partir desse momento se a gente vê que a necessidade é muito grande, a gente entra em contato com o ACNUR e nós fornecemos para ele o CBI. Esse CBI é o recurso que vai no cartão para que possa ajudar ele, seja numa iniciativa empreendedora ou seja também na questão de algum problema de saúde que ele tenha ou alguma dificuldade de doenças que o impede de trabalhar por estar incapacitado, então aí esse recurso os ajuda. Esse valor do recurso não é um valor fixo, é um valor de acordo com a necessidade, mas chega em torno de até 1.500,00 reais (RELATO DO PARTICIPANTE EA01, 2024).

De acordo com o assistente social EA05, integram ainda ao CARE atividades para fortalecimento dos vínculos comunitários, promovendo o conhecimento das oportunidades, direitos e deveres dos refugiados e migrantes.

Imagem 1 - Refugiados venezuelanos encontram novo começo com o apoio do Projeto CARE



Fonte: Site oficial da ADRA (<https://adra.org.br>), março de 2024.

No decorrer da pesquisa em campo, dialogando com o participante EA02, nasceu a ideia para realizar uma articulação junto à Universidade do Estado do Amazonas – UEA com o objetivo de promover uma atividade de extensão universitária em que oferece qualificação para os refugiados. Portanto, levantou-se como sugestão a oferta de cursos voltados para eletricidade básica, informática, eletrônica, construção civil, entre outras tecnologias disponíveis para a profissionalização.

Assim também, em conversa com o entrevistado EA02, foi pensado em uma forma de oferecer cursos preparatórios para o vestibular em parceria com os acadêmicos das áreas de licenciatura da UEA. Mediante a proposta mencionada, cabe destacar que, conforme informações obtidas e circuladas entre os servidores da Universidade do Estado do Amazonas, houve recentemente uma consulta interna, encaminhada às coordenações de cursos da UEA, para avaliar a possibilidade de oferta de cotas direcionadas ao ingresso acadêmico de alunos refugiados venezuelanos.

Robótica Educacional para Crianças e Adolescentes de Refugiados Venezuelanos

De acordo com o participante EA03, esse projeto é recente, está sendo instituído agora, direcionado para crianças e adolescentes, filhos de refugiados venezuelanos. O projeto ainda não aparece no site institucional da ADRA, pois está no processo de fase inicial.

Durante a pesquisa em campo, foi possível acompanhar a execução do projeto. Crianças e adolescentes chegaram nas dependências da ADRA juntamente com os seus pais refugiados venezuelanos. Em seguida, um veículo de transporte da ADRA levou essas crianças e adolescentes, juntamente com os seus pais, até o local onde aconteceria o curso de robótica.

4.4.2 Impacto e Transformação dos Projetos de Apoio aos Refugiados Venezuelanos

Os resultados dos projetos da ADRA podem ser visíveis em números e na transformação social dos refugiados venezuelanos em situação de vulnerabilidade.

O participante EA04 afirma que os projetos da ADRA são trabalhados para promover a cidadania dessa população de venezuelanos, propiciando dignidade e autonomia dos refugiados. Assim, o entrevistado EA06 destaca que as ações da ADRA buscam oferecer suporte humanitário para criar oportunidades de inclusão, justiça e equidade social. O assistente social EA05 destaca as ofertas de capacitação profissional para o mercado de trabalho,

justificando que a ADRA se empenha em ampliar oportunidades de emprego e geração de renda, objetivando facilitar a integração econômica e social dos refugiados venezuelanos.

Conforme os quadros a seguir, são ilustradas de forma clara e objetiva as ações realizadas e o número de refugiados atendidos, apontando as ações executadas para a promoção da cidadania dos refugiados venezuelanos em Manaus. Os dados foram organizados com o intuito de obter uma visão abrangente dos resultados e ao mesmo tempo para evidenciar a proposta de inclusão social da OSC.

Quadro 10 - Ações/Beneficiários dos Projetos da ADRA (continua)

Área de Assistência: Crianças e Adolescentes			
Evento / Projeto	Ação	Público Beneficiado	Beneficiados
Vivência Pacífica / CARE - 2022	Atividade em Alusão ao Dia Nacional de Combate ao Abuso e a Exploração Sexual de Crianças e Adolescentes	Refugiados e Migrantes Venezuelanos	20
Área de Assistência: Saúde			
Evento / Projeto	Ação	Público Beneficiado	Beneficiados
Monitoramento de Saúde, parceria com o UNICEF - 2021	Vacinação de 0-5 anos	Crianças (Refugiados e Migrantes Venezuelanos)	3.095
	Vacinação de 6-18 anos	Crianças e Adolescentes (Refugiados e Migrantes Venezuelanos)	2.897
	Vacinação de 18 a 60 anos	Refugiados e Migrantes Venezuelanos	4.695
	Vacinação – maiores de 60 anos	Refugiados e Migrantes Venezuelanos	203
	VACINADOS CONTRA A COVID-19	Refugiados e Migrantes Venezuelanos	876
	Monitoramento de casos de COVID-19	Refugiados e Migrantes Venezuelanos	9.112
	Gestantes monitoradas - Gestantes que realizaram pré-natal	Mulheres Gestantes	583
	Lactantes monitoradas - Lactantes que realizaram acompanhamento nutricional	Mulheres Lactantes	1.379
	Atendimento primário de saúde - ENCAMINHADOS PARA UBS	Refugiados e Migrantes Venezuelanos	3.133
Atendimento e Acompanhamento de pessoas com alguma condição crônica de saúde	Refugiados e Migrantes Venezuelanos	920	
Monitoramento de Saúde, parceria com o UNICEF - 2022	Vacinação de 0-5 anos	Crianças (Refugiados e Migrantes Venezuelanos)	5.813
	Vacinação de 6-17 anos	Crianças e Adolescentes (Refugiados e Migrantes Venezuelanos)	6.155
	VACINADOS CONTRA A COVID-19	Refugiados e Migrantes Venezuelanos	4.908
	Acesso à Saúde Primária	Mulheres e crianças	19.406
	Gestantes monitoradas - Gestantes que realizaram pré-natal	Mulheres Gestantes	601
	Lactantes monitoradas - Lactantes que realizaram acompanhamento nutricional	Mulheres Lactantes	1.485
	Atendimento de Saúde - VINCULADOS À UBS	Refugiados e Migrantes Venezuelanos	7.257
Atendimento primário de saúde - ENCAMINHADOS PARA UBS	Refugiados e Migrantes Venezuelanos	13.876	
Vivência Pacífica / CARE - 2022	Novembro Azul (Dia de Combate ao Câncer de Próstata)	Homens Refugiados e Migrantes Venezuelanos	11
Área de Assistência: Geração de Emprego e Renda			
Evento / Projeto	Ação	Público Beneficiado	Beneficiados
Meios de Vida / CARE, em parceria com o Centro de Educação e Tecnológico do Amazonas (CETAM) - 2022	Curso de Confeitaria com Bolos Artísticos	Refugiados e Migrantes Venezuelanos	33
	Curso de Design de Sobrancelhas	Refugiados e Migrantes Venezuelanos	29
	Curso de Língua Portuguesa	Refugiados e Migrantes Venezuelanos	47
	Curso de Atendimento ao Cliente	Refugiados e Migrantes Venezuelanos	19
	Curso de Informática	Refugiados e Migrantes Venezuelanos	142
	Curso de Café Regional	Refugiados e Migrantes Venezuelanos	19
	Curso de Estoquista	Refugiados e Migrantes Venezuelanos	21
	Oficina de Bolo no Pote	Refugiados e Migrantes Venezuelanos	15
	Oficina de Doces e Salgados	Refugiados e Migrantes Venezuelanos	15
CARE e ACNUR,	Oficinas de Criatividade	Adolescentes e jovens de 14 a 22	13

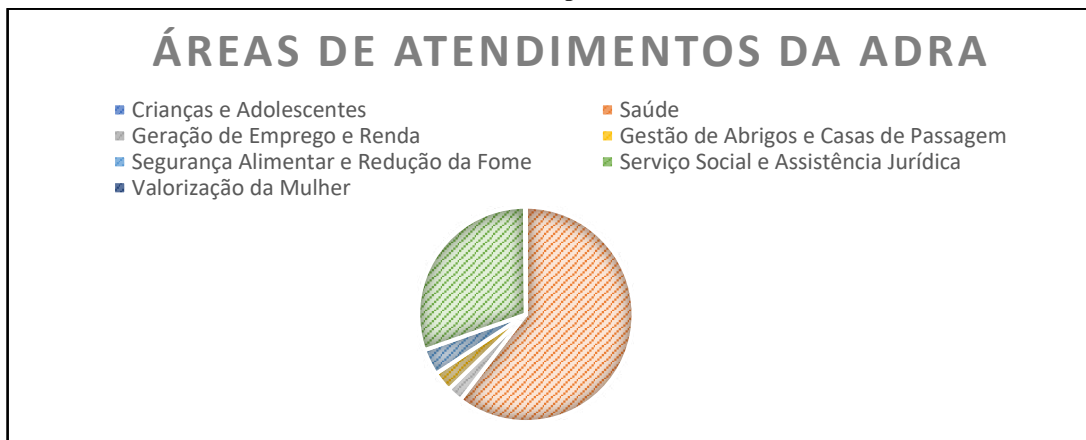
em parceria com o Centro de Integração Escola-Empresa (CIEE) - 2022		anos, refugiados, migrantes e brasileiros.	
	Sessão Informativa “Imagem e Postura Profissional” “Empregabilidade e Saúde Mental”	Adolescentes e jovens de 14 a 22 anos, refugiados, migrantes e brasileiros.	1.332
Meios de Vida / CARE, em parceria com o Centro de Educação e Tecnológico do Amazonas (CETAM) - 2023	Inserção no mercado de trabalho formal	Refugiados e Migrantes Venezuelanos	116
	Cursos de qualificação profissional	Refugiados e Migrantes Venezuelanos	142
	Participantes em sessões informativas	Refugiados e Migrantes Venezuelanos	1.380
Área de Assistência: Gestão de Abrigos e Casas de Passagem			
Evento / Projeto	Ação	Público Beneficiado	Beneficiados
Alojamento transitório de Manaus	Ajuda humanitária	Migrantes Estrangeiros	4.272
Área de Assistência: Segurança Alimentar e Redução da Fome			
Evento / Projeto	Ação	Público Beneficiado	Beneficiados
Monitoramento de Saúde e Nutrição, parceria com o UNICEF - 2021	AVALIAÇÃO NUTRICIONAL - Atendimento	Crianças entre 6 meses e 5 anos (refugiados)	1.033
	DESNUTRIÇÃO - Aguda	Crianças entre 6 meses e 5 anos (refugiados)	9
	DESNUTRIÇÃO - Crônica	Crianças entre 6 meses e 5 anos (refugiados)	66
	DESNUTRIÇÃO - Severa	Crianças entre 6 meses e 5 anos (refugiados)	5
Monitoramento de Saúde e Nutrição, parceria com o UNICEF - 2022	SEGURANÇA ALIMENTAR – Entrega de NutriSUS	Crianças entre 6 meses e 5 anos (refugiados)	6
	Entrega de outros suplementos/vitaminas	Crianças entre 6 meses e 5 anos (refugiados)	1.712
	AVALIAÇÃO NUTRICIONAL - Atendimento	Crianças entre 6 meses e 5 anos (refugiados)	244
	ENCAMINHADOS PARA AVALIAÇÃO NUTRICIONAL (pra outras unidades básicas de saúde)	Crianças entre 6 meses e 5 anos (refugiados)	2.456
	DESNUTRIÇÃO - Aguda	Crianças entre 6 meses e 5 anos (refugiados)	9
	DESNUTRIÇÃO - Crônica	Crianças entre 6 meses e 5 anos (refugiados)	21
	DESNUTRIÇÃO - Severa	Crianças entre 6 meses e 5 anos (refugiados)	5
Área de Assistência: Serviço Social e Assistência Jurídica			
Evento / Projeto	Ação	Público Beneficiado	Beneficiados
Centro de Apoio e Referência a Refugiados e Imigrantes – CARE - 2021	Atendimento Social	Refugiados e migrantes venezuelanos	23.096
Vivência Pacífica / CARE - 2021	Dia do Refugiado; Campanha de Prevenção ao Câncer de Mama; Prevenção do câncer de próstata; Combate ao Abuso e Exploração Sexual de Crianças e Adolescentes	Refugiados e Migrantes Venezuelanos	500
Centro de Apoio e Referência a Refugiados e Imigrantes – CARE - 2022	Atendimento Social	Refugiados e migrantes venezuelanos	19.554
Vivência Pacífica / CARE - 2022	Atividade em Alusão ao Dia Mundial do Refugiado	Refugiados e Migrantes Venezuelanos	84
	Setembro Amarelo (Dia Internacional de Prevenção ao Suicídio)	Refugiados e Migrantes Venezuelanos	68
Área de Assistência: Valorização da Mulher			
Evento / Projeto	Ação	Público Beneficiado	Beneficiados
Vivência Pacífica / CARE - 2022	Atividade em Alusão ao Dia Internacional da Mulher	Mulheres Refugiados e Migrantes Venezuelanas	49
	Outubro Rosa (prevenção ao câncer de mama)	Mulheres Refugiados e Migrantes Venezuelanas	33
Saúde da Mulher	Realização de procedimentos ambulatoriais;	Mulheres Refugiados e Migrantes	100

Refugiada	Orientação sobre vida sexual e reprodutiva; Planejamento familiar; Encaminhamento para outras especialidades quando necessário.	Venezuelanas	
-----------	---	--------------	--

Fonte: Relatórios Anuais da ADRA 2021-2023 (arquivo pessoal da organização), adaptado pela autora.

Analisando o quadro apresentado, observa-se que nos últimos anos a ADRA concentrou seus esforços em variadas ações voltadas para a saúde coletiva dessa população de refugiados venezuelanos. Possivelmente, isso foi um reflexo direto do contexto pandêmico global pela COVID-19 que assolou o mundo (cor laranja no gráfico).

Gráfico 1 - Áreas de Atendimentos Realizados pela ADRA na Assistência aos Venezuelanos



Fonte: Relatórios Anuais da ADRA (arquivo pessoal da organização), gráfico elaborado pela autora, 2024.

Em segundo lugar, houve destaque no volume de atendimentos realizados nas áreas de Serviço Social e Assistência Jurídica, sendo grande parte conduzidos pelo projeto CARE - Centro de Apoio e Referência a Refugiados e Imigrantes (cor verde no gráfico).

Isso revela o alto número de venezuelanos que chegam em Manaus, fugindo da instabilidade política e socioeconômica do seu país de origem, em busca de assistência e apoio jurídico para regularizar a sua situação, encontrar segurança e obter a cidadania brasileira.

4.4.3 Relatos dos Refugiados Venezuelanos

Nesta pesquisa, foram entrevistados aproximadamente 30 refugiados venezuelanos. A ADRA tem desempenhado um papel essencial ao promover e manter diversas iniciativas em benefício dessa população.

Quadro 11 – Perfil dos Venezuelanos Entrevistados (continua)

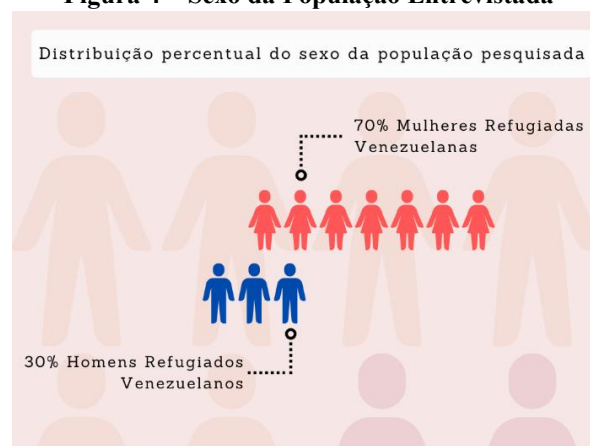
Entrevistado	Idade	Sexo	Escolaridade	Ano de Chegada em Manaus
EV01	23	Homem	Médio	2024

EV02	43	Mulher	Superior	2023
EV03	68	Homem	Médio	2024
EV04	65	Mulher	Médio	2024
EV05	69	Mulher	Primário	2019
EV06	34	Mulher	Médio	2019
EV07	57	Mulher	Fundamental	2020
EV08	48	Mulher	Médio	2023
EV09	57	Homem	Médio	2024
EV10	50	Homem	Médio	2019
EV11	49	Mulher	Médio	2022
EV12	56	Mulher	Médio - Curso Técnico	2021
EV13	32	Mulher	Médio - Curso Técnico	2024
EV14	63	Mulher	Fundamental	2019
EV15	29	Mulher	Médio	2024
EV16	19	Mulher	Médio	2022
EV17	83	Homem	Fundamental	2023
EV18	30	Mulher	Médio	2024
EV19	58	Mulher	Médio - Curso Técnico	2018
EV20	18	Mulher	Fundamental	2023
EV21	30	Mulher	Médio	2019
EV22	31	Mulher	Médio	2023
EV23	68	Homem	Fundamental	2019
EV24	36	Mulher	Médio	2024
EV25	27	Mulher	Médio	2024
EV26	55	Homem	Superior	2018
EV27	29	Mulher	Médio	2019
EV28	24	Homem	Médio	2023
EV29	39	Mulher	Médio	2023
EV30	53	Homem	Médio	2024

Fonte: Entrevistas, elaborado pela autora, 2024.

A maioria dos venezuelanos entrevistados é do sexo feminino. Durante a pesquisa de campo, foi possível observar a presença significativa de mulheres, muitas delas acompanhadas por seus filhos, evidenciando que a população analisada inclui também um grande número de crianças. Muitas das mulheres entrevistadas relataram enfrentar grandes dificuldades durante a migração até Manaus, especialmente por estarem acompanhadas de crianças de colo. O choro constante e a fome dos pequenos tornaram a jornada ainda mais desafiadora, evidenciando os obstáculos e a vulnerabilidade dessas mães ao longo do percurso.

Figura 4 – Sexo da População Entrevistada



Fonte: Entrevistas, elaborado pela autora, 2024.

Os entrevistados abrangem diversas faixas etárias, incluindo tanto jovens quanto idosos. Essa diversidade etária reflete a amplitude do impacto da migração venezuelana. A seguir, apresenta-se um quadro ilustrando a distribuição da idade entre os refugiados venezuelanos entrevistados.

Tabela 2 – Faixa Etária dos Venezuelanos Entrevistados

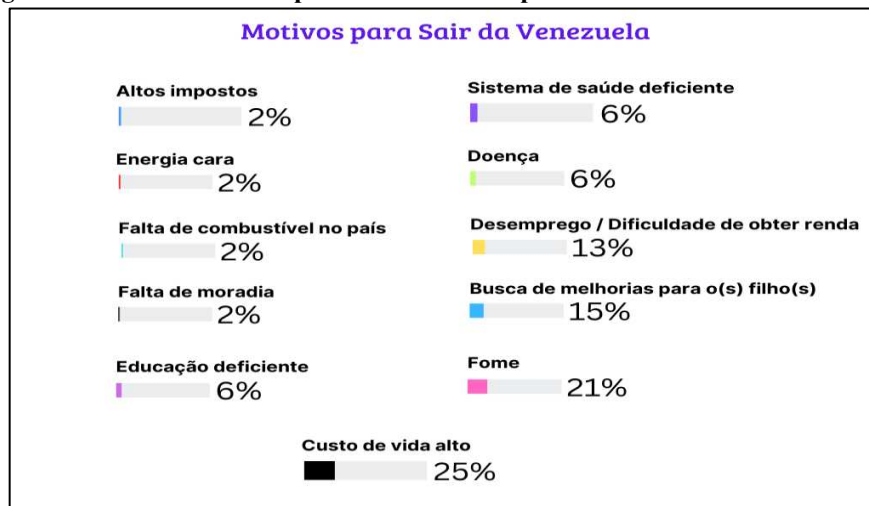
Faixa Etária	Quantidade de Entrevistados
Idade entre 18 e 20 anos	02 (dois) venezuelanos.
Idade entre 21 e 30 anos	07 (sete) venezuelanos.
Idade entre 31 e 40 anos	05 (cinco) venezuelanos.
Idade entre 41 e 50 anos	04 (quatro) venezuelanos.
Idade entre 51 e 60 anos	06 (seis) venezuelanos.
Idade entre 61 e 70 anos	05 (cinco) venezuelanos.
Idade entre 81 e 90 anos	01 (um) venezuelano.

Fonte: Entrevistas, elaborado pela autora, 2024.

A maior parte dos entrevistados tem entre 21 e 30 anos, assim também entre 51 e 60 anos. Apenas seis deles são idosos com 61 anos ou mais, incluindo um venezuelano de 83 anos.

Ao serem questionados sobre os motivos que os levaram a deixar a Venezuela, os refugiados apontaram diversas razões que os impulsionaram a migrar para o Brasil. Em busca de esperança e melhores condições de vida, muitos encontraram em Manaus a oportunidade de recomeçar.

Figura 5 – Motivos Citados pelos Venezuelanos para Decidirem Sair da Venezuela



Fonte: Entrevistados, elaborado pela autora, 2024.

A maioria dos entrevistados relatou as dificuldades enfrentadas para sobreviver na Venezuela, especialmente devido ao alto custo de vida. Além disso, grande parte mencionou a fome, o desemprego e a falta de oportunidades para obter qualquer tipo de renda. Destaca-se ainda que alguns migraram para o Brasil em busca de tratamento médico específico ou procedimentos cirúrgicos.

Segunda a entrevistada EV08, ela deixou a Venezuela em busca de tratamento médico e da realização de uma cirurgia para a remoção de uma pedra na vesícula. Ela não conseguia de nenhuma forma realizar o procedimento em seu país, ela continuou relatando, “me vi muito mal lá em Venezuela, por causa dos recursos, né? as coisas lá estão difíceis, eu sentia muita dor”.

Outra participante, EV12, relatou que enfrenta um problema de saúde na cabeça e necessita realizar exames e uma investigação médica detalhada com neurologista. Ela explicou que na Venezuela sofreu um acidente e bateu a cabeça, tornando essencial um acompanhamento médico. No entanto, devido à precariedade do sistema de saúde em seu país, não conseguiu acesso ao atendimento necessário, o que a levou a buscar ajuda em Manaus.

Outro entrevistado explicou que os impostos estavam muito altos e que mal conseguia sustentar a sua família e, além disso, havia muita escassez de alguns itens essenciais.

Nós saímos da Venezuela porque o trabalho que tínhamos tudo que recebia o governo levava, entende? Então, o governo colocou um estatuto para pagar muitos impostos, nos fazia muito mal a questão da gasolina também, que durava meses sem chegar, a questão da luz, que tínhamos que pagar muito dinheiro, e não tinha o que fazer. Então o que pegamos em renda era tudo para o governo, não podíamos viver bem (RELATO DO VENZUELANO EV01, TRADUZIDO, 2024).

Considerando a predominância de mulheres na população pesquisada, muitas delas ressaltaram que sua principal motivação para vir a Manaus foi garantir um futuro melhor para seus filhos. De acordo com a EV15, estudar na rede pública na Venezuela tornou-se um grande desafio devido à crise econômica do país. Diante dessa dificuldade, ela explicou: "Por isso que eu vim a este país porque não podia dar os estudos para a minha bebê”.

Outra entrevistada, a venezuelana EV19, argumentou que por conta da crise econômica agravada no seu país, percebeu que, se permanecessem na Venezuela, seus filhos dificilmente teriam a oportunidade de ingressar na universidade.

Entre os entrevistados, a maioria possui o Ensino Médio completo, sendo que alguns também têm formação técnica profissionalizante. Apenas dois declararam ter Ensino Superior. Outros possuem apenas o Ensino Fundamental, sendo que uma parte desses são idosos. Além disso, um dos entrevistados possui apenas o nível primário de escolaridade.

Tabela 3 – Grau de Escolaridade dos Venezuelanos Entrevistados

Grau de Escolaridade	Quantidade em Percentual
Ensino Primário	03%
Ensino Fundamental	17%
Ensino Médio	63%
Ensino Médio - Curso Técnico	10%
Ensino Superior	7%

Fonte: Entrevistas, elaborado pela autora, 2024.

Durante a pesquisa de campo, os entrevistados relataram de que forma a ADRA tem contribuído para a melhoria de suas condições de vida, oferecendo assistência e facilitando o acesso a benefícios sociais.

Vale destacar que mais da metade dos entrevistados chegaram a Manaus entre o final de 2023 e nos meses de abril, maio e junho de 2024, ou seja, são recém-chegados. Muitos ainda estão no processo de obtenção da documentação necessária para acessar benefícios sociais, assim como no cadastro para receber auxílio da ADRA.

Já aqueles que chegaram a Manaus a partir de 2018 expressaram grande reconhecimento e gratidão pelo suporte humanitário recebido da ADRA no momento em que mais precisaram. Hoje, olham para trás com apreço pela ajuda que receberam, destacando o impacto positivo da organização em suas vidas.

Dentre os benefícios fornecidos pela ADRA, os mais citados pelos entrevistados foram:

- Cartão da ADRA;
- Auxílio Alimentação;
- Suporte na Segurança Alimentar;
- Assistência na área da Saúde;
- Cirurgia ocular por meio do Programa de Saúde da ADRA;
- Auxílio financeiro para aluguel;
- Cursos profissionalizantes;
- Orientação para elaboração de currículos e inserção no mercado de trabalho;
- Oficinas sobre empregabilidade;
- Atividades educacionais;
- Ajuda humanitária pelo Projeto CARE;
- Kit escolar para os filhos.

De acordo com a venezuelana EV05, quando ela chegou em Manaus, passou por um grande desafio pois logo o seu esposo sofreu um infarto e ficou com sequelas. Em entrevista, ela relatou que, sem saber o que fazer e com dificuldades para se comunicar em português, saiu pela cidade em busca de ajuda. Foi então que encontrou a ADRA, mais especificamente a sede do Projeto CARE, onde foi acolhida com atenção e cuidado pela assistente social e pela psicóloga. Lá, recebeu o suporte necessário para o sustento de sua família e, sobretudo, para cuidar de sua saúde mental, abalada pelo sofrimento e incerteza que enfrentava naquele momento.

Então eu lembro que eu ia por aí, pelos postos, e então... vi a ADRA, o CARE, o que

será é isso? Então eu fiquei aqui, senti no meu coração, e fiquei [...]. Bem, e aquela família que eu tinha lá na Venezuela, aquele apoio, aquele carinho, eu encontrei aqui com a ADRA. Eu precisava muito naquele momento de psicóloga, e aqui tive uma que me ajudou demais. Da Venezuela veio minha irmã com câncer, e aqui também prestaram ajuda a ela, e me orientaram. Minha irmã morou aqui em Manaus. Eles também tiveram ajuda com eles. Muitos que eu conheci já passaram por aqui e tiveram apoio do CARE. E eu, quando eu me sinto mal, muito triste, muito mal, eu fico aqui, só para ser abraçada. Eu sempre sou abraçada. Bem, e eles, com suas palavras, com seu carinho, me ajudaram (RELATO DA VENEZUELANA EV05, TRADUZIDO, 2024).

A entrevistada EV05 continuou seu relato, compartilhando que seu esposo sofreu um segundo infarto, intensificando ainda mais as dificuldades enfrentadas pela família. Mais uma vez, ela encontrou apoio na ADRA, que permaneceu ao seu lado, oferecendo auxílio essencial. Até hoje, a organização continua prestando suporte, já que seu esposo, devido às limitações de saúde, não pode trabalhar.

O venezuelano EV10 explicou que na ADRA tem atividades recreativas de nutrição, tanto para crianças como para adultos e idosos. Além disso, recebem apoio psicossocial por meio de atendimento com um psicólogo.

O entrevistado continuou relatando que ao longo do tempo recebeu apoio na área de empregabilidade, empreendedorismo e outras frentes de assistência. Explicou, ainda, que teve apoio da ADRA com auxílio fundamental para moradia e outras áreas mais, como alimentação, higiene, foram vários os suportes, proporcionando um amparo abrangente para a sua família em diferentes aspectos.

Esses benefícios têm sido fundamentais para garantir melhores condições de vida aos refugiados venezuelanos, proporcionando suporte em diversas áreas essenciais para sua integração e autonomia.

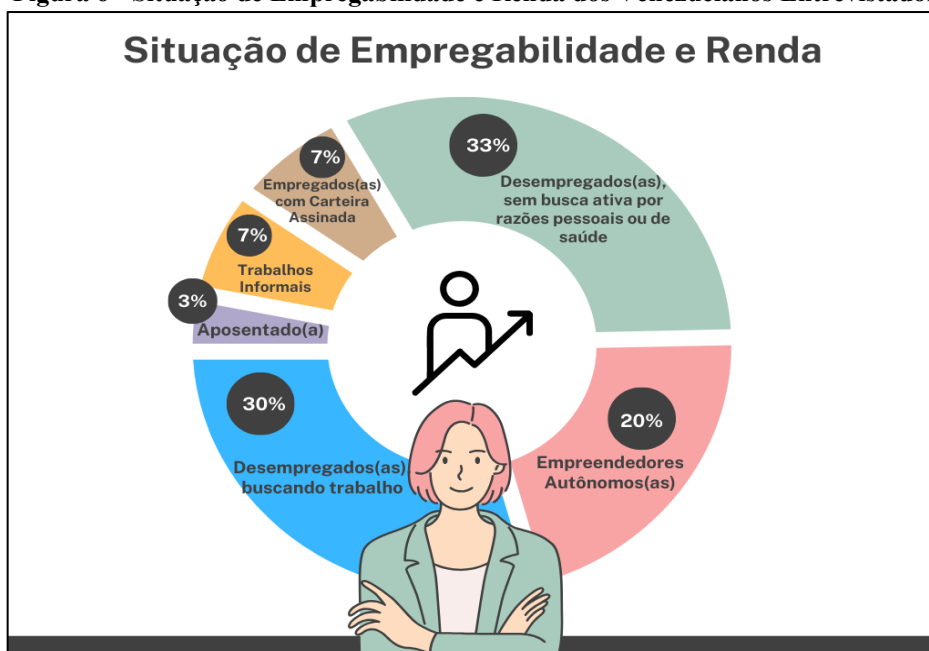
Dos 30 (trinta) venezuelanos, entrevistados 24 (vinte e quatro) venezuelanos estão na faixa etária de 18 a 60 anos. Salvo dois casos que possuem até o Ensino Fundamental, os demais já finalizaram o Ensino Médio, o que torna mais vantajoso para oportunidades de emprego.

Grande parte dos venezuelanos entrevistados chegaram em Manaus ainda no ano de 2024 e outros ao final do ano de 2023.

Há também alguns casos de desempregos por força maior, uma vez que se encontram com problemas de saúde, incapazes de realizar trabalhos laborais, ou há casos de doença na família e daí não podem trabalhar para ficar acompanhando essa pessoa doente.

Considerando que 70% da população entrevistada é composta por mulheres, muitos relatos indicam que mães de crianças pequenas optam por deixar o trabalho para se dedicar aos filhos, enquanto seus esposos permanecem empregados e responsáveis pelo sustento da família.

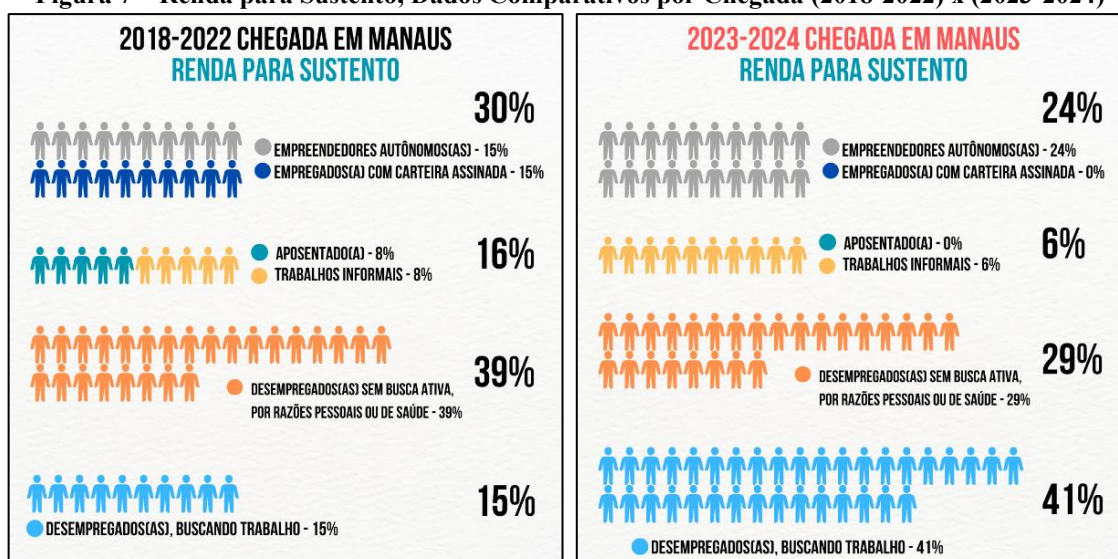
Figura 6 - Situação de Empregabilidade e Renda dos Venezuelanos Entrevistados



Fonte: Entrevistas, elaborado pela autora, 2024.

Ao analisar a amostra e considerar o período de chegada dos venezuelanos a Manaus, observou-se que aqueles que chegaram entre 2018 e 2022, após serem entrevistados, demonstraram conquista de independência financeira. Uns conseguiram se estabelecer por meio de empregos formais ou empreendendo em algum ramo de negócio, tornando-se autônomos e consolidando suas próprias fontes de renda.

Figura 7 – Renda para Sustento, Dados Comparativos por Chegada (2018-2022) x (2023-2024)



Fonte: Entrevistas, elaborado pela autora, 2024.

O venezuelano EV26 declarou que a ADRA contribuiu muito para o sustento de sua

família. Ele explicou que os membros de sua família realizaram vários cursos de capacitação. Ele fez curso de panificação e de informática. Sua esposa fez vários cursos de culinária e sua filha fez curso de confeitaria. Desses cursos passaram a se sustentar, vendendo alimentos como bolos, salgados, pães, etc. Já tinham um ponto comercial de venda. Sua esposa aprendeu tanto que passou a ser voluntária na ADRA em alguns momentos ministrando cursos de culinária para outros refugiados venezuelanos, como o curso de chocolate para bombons e ovos de Páscoa.

Cerca de 46% dos venezuelanos que chegaram em Manaus entre 2018 e 2022 possuem alguma fonte de renda para seu sustento. Cabe destacar 39% não possuem renda própria por razões pessoais ou de saúde, ficando dependendo de assistência, ou possuem ao menos um membro da família com fonte de renda.

Em suma, essa situação melhor pode ser reflexo da ajuda humanitária prestada pela ADRA nos últimos anos, proporcionando suporte para essas famílias em sua jornada rumo à estabilidade.

A venezuelana EV06 esclareceu que a ADRA contribuiu muito para a inserção dela e de seu esposo no mercado de trabalho. Ela e o esposo realizaram vários cursos profissionalizantes na ADRA. Como exemplo, ela afirmou que realizou o curso de Agente de Portaria – AGP, Fiscal de Loja, Repositor de Mercadoria, Curso de Cuidador de Idoso, Costura, e recentemente fez o curso de Assistente Administrativo. Continuando, ela explicou: “Pela ajuda da ADRA meu marido que conseguiu primeiro um emprego e daí eu consegui também entrar na mesma empresa que ele trabalhava”.

Em contraste, entre aqueles que chegaram a partir de 2023, apenas 30% possui renda, proveniente da busca de alternativas para se manter quando chegam em Manaus, vendendo bolos, pudins e salgados em frente de escolas, paradas de ônibus, entre outros pontos estratégicos da cidade. Essa realidade reflete os desafios iniciais enfrentados por quem acaba de chegar e ainda está se estabelecendo.

Por outro lado, pode-se comparar a questão de desempregos entre os venezuelanos mais antigos e recentes em Manaus. Cerca de 15% dos venezuelanos que chegaram em Manaus entre 2018 e 2022 não possuem renda para sustento.

Já para os que chegaram a partir de 2023, a realidade é ainda mais desafiadora: cerca de 41% dos venezuelanos entrevistados estão desempregados e em busca de uma fonte de renda. Esse cenário evidencia que os maiores desafios para alcançar estabilidade econômica começam logo na chegada, tornando essencial a assistência a essas famílias que ainda lutam para se estabelecer.

Considera-se também entre esses imigrantes recém-chegados que 29% dos

venezuelanos estão desempregados devido a questões pessoais ou de saúde, tornando-se dependentes de assistência social.

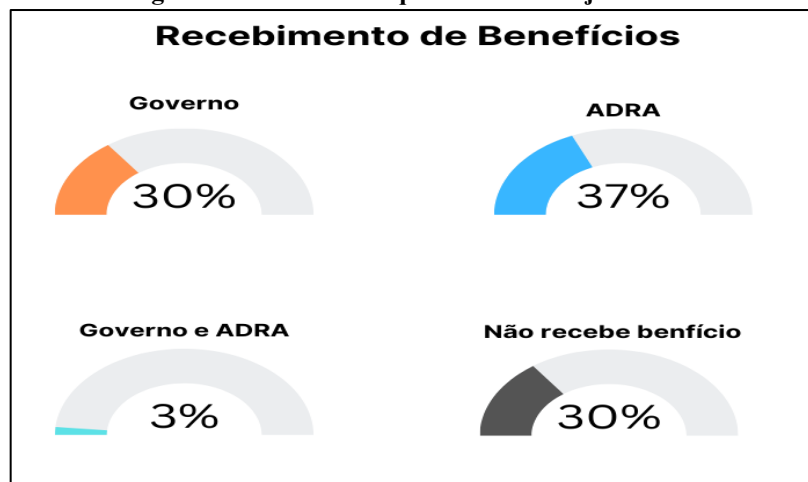
A partir dessas análises, conclui-se que o esforço das OSCs na assistência aos refugiados ao longo dos anos pode gerar impactos positivos na criação de renda e na integração econômica, proporcionando resultados duradouros em suas vidas. Sob outra perspectiva, observa-se que os recém-chegados à cidade enfrentam maiores desafios e necessitam do apoio dessas organizações para iniciar a reconstrução de suas vidas em um novo país.

Diante dos resultados exposto, alguns venezuelanos conseguiram a integração econômica, mas outros dependem de assistência humanitária não por falta de capacitação ou oportunidade, e sim por dificuldades pessoais que os limitam a exercer as atividades laborais. São os casos, especialmente, de mulheres com crianças pequenas, indivíduos com problemas de saúde que os impedem de trabalhar ou aqueles que precisam deixar o emprego para cuidar de familiares doentes.

Essa realidade ficou clara durante a pesquisa de campo, na qual a maioria dos entrevistados eram mulheres. As entrevistas foram conduzidas durante ações da ADRA voltadas para gestantes, famílias com crianças e eventos focados em saúde e segurança alimentar. Esse cenário reforça que **as mulheres estão entre as mais vulneráveis dentro da população de refugiados venezuelanos** e são, em grande parte, as que mais buscam apoio da ADRA para suprir suas necessidades básicas. Em razão disso, a ADRA tem contribuído com benefícios assistenciais para essas pessoas tão necessitadas.

Neste sentido, a venezuelana EV06 explicou que já recebeu e tem recebido alguns benefícios da ADRA, como o auxílio moradia e cartão alimentação, ajuda que tem contribuindo muito para o sustento da sua família.

Gráfico 2 - Refugiados Venezuelanos que Recebem ou já Receberam Benefícios



Fonte: Entrevistas, elaborado pela autora, 2024.

Esta análise ressalta o impacto positivo e fundamental da assistência prestada pela ADRA, oferecendo benefícios que garantem a essas pessoas condições de sustento. Para muitos, especialmente mulheres e crianças, muitas delas mães solas, esses auxílios representam a única fonte de sustento.

Esse cenário reforça o papel essencial das OSCs no apoio a essa população de refugiados venezuelanos, que chega à cidade em situação de extrema vulnerabilidade e necessita urgentemente de amparo para reconstruir suas vidas.

4.5 ADRA e outras OSCs no Apoio aos Refugiados Venezuelanos

A regularização, por meio do registro e acesso à documentação, é uma ação essencial para a promoção de cidadania aos venezuelanos que chegam em Manaus. No âmbito da Operação Acolhida, foi criado o Posto de Interiorização e Triagem – PITRIG, aprovado também pelo Governo Federal por meio do Comitê de Assistência Emergencial e apoiado pelas Nações Unidas, Organizações da Sociedade Civil e setor privado (ACNUR, 2020).

De acordo com a Unidade Gestora de Projetos Especiais do Governo do Estado do Amazonas, o PITRIG é parte das Políticas Públicas elaboradas para assistência dos migrantes e refugiados venezuelanos. Nesse posto, os venezuelanos tem acesso aos serviços de solicitação de refúgio e residência no Estado, emissão da Carteira de Registro Nacional Migratório - CRNM, cadastro de pessoa física, entre outros serviços voltados para a regulamentação no país (UGPE, 2025).

Com o PITRIG se concentram as Organizações da Sociedade Civil atuantes na questão migratória em Manaus. Portanto, a participação ativa das OSCs se revela essencial não apenas para a assistência imediata de prover alívio ao sofrimento presente, mas também para defender os direitos, garantir a dignidade e cidadania desses imigrantes em vulnerabilidade.

Unidas em uma grande força tarefa, estão sempre atuantes também em prol dos refugiados venezuelanos as organizações globais: a Agência da ONU para Refugiados (ACNUR), a Organização Internacional para as Migrações (OIM), o Fundo das Nações Unidas para a Infância (UNICEF), o Fundo de População das Nações Unidas (UNFPA) e a Cruz Vermelha Internacional.

Isto posto, salienta-se também que em todo o Brasil, como a ADRA, existem outras Organizações da Sociedade Civil trabalhando na questão migratória de refugiados

venezuelanos, especialmente nas cidades de Boa Vista (Roraima) e Manaus (Amazonas), considerando que boa parte dessa população chega nessas cidades.

Igualmente à ADRA, na cidade de Manaus, muitas OSCs já ficam de prontidão e iniciam os seus trabalhos no Posto de Interiorização e Triagem – PITRIG e vão se estendendo para demais ações sociais em suas sedes localizadas na capital amazonense e em outros bairros na cidade.

Instituto Mana

O Instituto Mana tem participado de projetos que envolvem refugiados e migrantes venezuelanos em Manaus, no Amazonas. É uma organização que atua na promoção de direitos humanos, inclusão e cidadania, especialmente na proteção para mulheres, meninas brasileiras, refugiadas e migrantes da Venezuela (ACNUR, 2023).

Hermanitos

A OSC Hermanitos tem como principal objetivo promover iniciativas de acolhimento, atividades culturais, empreendedorismo e a melhoria da qualidade de vida de pessoas refugiadas e migrantes venezuelanas em Manaus, por meio da inserção no mercado local de trabalho e a promoção da dignidade (SITE OFICIAL, HERMANITOS, 2025).

Aldeias Infantis SOS Brasil

Mesmo sendo uma organização global, possui sede na cidade de Manaus e atua no cuidado e proteção de crianças, adolescentes, jovens e suas famílias. Nesse sentido, a organização acolhe crianças, adolescentes e jovens refugiados venezuelanos em situação de vulnerabilidade, buscando promover a inclusão social e econômica desses grupos de pessoas (SITE OFICIAL, ALDEIAS INFANTIS, 2025).

4.5.1 Análise Comparativa por Área de Atuação

Como Organizações da Sociedade Civil, a ADRA, o Instituto Mana, o Hermanitos e as Aldeias Infantis SOS, realizam várias ações de assistência humanitária em prol da cidadania dos refugiados venezuelanos.

A seguir, será apresentado um quadro destacando as ações realizadas por essas OSCs,

por categorias de atuação, a saber: Crianças e Adolescentes, Saúde, Gestão de Abrigo e Casa de Passagem, Segurança Alimentar e Combate à Fome, Serviço Social e Assistência Jurídica, além da Valorização da Mulher.

Quadro 12 - Principais Ações das OSCs em Prol de Refugiados Venezuelanos em Manaus (continua)

Área de Atuação: CRIANÇAS E ADOLESCENTES			
ADRA	INSTITUTO MANA	HERMANITOS	ALDEIAS INFANTIS SOS
<ul style="list-style-type: none"> • Atividades em Alusão ao Dia Nacional de Combate ao Abuso e a Exploração Sexual de Crianças e Adolescentes; • Orientações para o encaminhamento de crianças e adolescentes para as escolas da rede pública. 	-	<ul style="list-style-type: none"> • Orientações sobre a divisão de séries educacionais no Brasil; • Orientações sobre as matrículas nas escolas da rede pública. 	<ul style="list-style-type: none"> • Projeto Súper Panas (super amigos) em conjunto com o UNICEF para diversas ações voltadas para a educação, proteção e desenvolvimento de crianças e adolescentes venezuelanos; • Lazer e educação para crianças e adolescentes; • Intercâmbio cultural para conhecer um pouco mais da cultura, costumes, valores e normas do Brasil; • Mapeamento de casos de violações de direitos da criança e adolescente; • Ações para prevenção de violências, abusos e exploração; • Celebração do Dia das Crianças; • Atividades de recreação com as famílias e crianças; • Atendimento às crianças e adolescentes venezuelanos da etnia indígena Warao; • Apoio psicossocial para crianças e adolescentes venezuelanos da etnia indígena Warao; • Combate ao Trabalho Infantil; • Em parceria com a UFAM, UNICEF e SEMED, aulas virtuais de língua portuguesa, cultura brasileira e amazonense; • Oficinas socioeducativas sobre a prevenção contra o coronavírus, COVID-19; • Programação de Rádio e You Tube apresentada em espanhol, português e na língua indígena Warao (etnia venezuelana) para crianças e adolescentes.
Área de Atuação: SAÚDE			
ADRA	INSTITUTO MANA	HERMANITOS	ALDEIAS INFANTIS SOS
<ul style="list-style-type: none"> • Monitoramento de Saúde, parceria com o UNICEF; • Vacinação; • Monitoramento de casos de COVID-19; • Gestantes e Lactantes monitoradas; • Acompanhamento de pessoas com alguma condição crônica de saúde; 	<ul style="list-style-type: none"> • Em parceria com a UFAM e ACNUR, ações de proteção e saúde a indígenas venezuelanos refugiados da etnia Warao. 	<ul style="list-style-type: none"> • Orientações para acesso ao Sistema Único de Saúde do Brasil e retirada do cartão SUS. 	<ul style="list-style-type: none"> • Doação de kits de prevenção contra a covid-19.

• Novembro Azul (Dia de Combate ao Câncer de Próstata).			
Área de Atuação: GERAÇÃO DE EMPREGO E RENDA			
ADRA	INSTITUTO MANA	HERMANITOS	ALDEIAS INFANTIS SOS
<ul style="list-style-type: none"> • Curso de Confeitaria com Bolos Artísticos; • Curso de Design de Sobrancelhas; • Curso de Língua Portuguesa; • Curso de Atendimento ao Cliente; • Curso de Informática; • Curso de Café Regional; • Curso de Estoquista; • Oficina de Bolo no Pote; • Oficina de Doces e Salgados; • Oficinas de Criatividade; • Sessão Informativa: “Imagem e Postura Profissional”; • Sessão Informativa: “Empregabilidade e Saúde Mental”; • Palestra: Inserção no mercado de trabalho formal; • Em parceria com o ACNUR, atividades para promover a geração de renda e empregabilidade, além de serviços de confecção e atualização de currículos. 	<ul style="list-style-type: none"> • Em parceria com o ACNUR, atividades para promover a geração de renda e empregabilidade, além de serviços de confecção e atualização de currículos. 	<ul style="list-style-type: none"> • Projeto “Talentos Sem Fronteiras”: o desenvolvimento de profissionais venezuelanos e a inserção no mercado de trabalho brasileiro (destaque nacional com a terceira colocação no Prêmio Ser Humano Brasil); • Orientações para inserção no mercado de trabalho; • Ponte entre empresa e refugiado venezuelano para contratação e empregabilidade; • Em parceria com o ACNUR, atividades para promover a geração de renda e empregabilidade, além de serviços de confecção e atualização de currículos. 	<ul style="list-style-type: none"> • Curso de Costura; • Curso de Produção de Salgados.
Área de Atuação: GESTÃO DE ABRIGOS E CASAS DE PASSAGEM			
ADRA	INSTITUTO MANA	HERMANITOS	ALDEIAS INFANTIS SOS
<ul style="list-style-type: none"> • Alojamento transitório de Manaus. 	-	-	-
Área de Atuação: SEGURANÇA ALIMENTAR E REDUÇÃO DA FOME			
ADRA	INSTITUTO MANA	HERMANITOS	ALDEIAS INFANTIS SOS
<ul style="list-style-type: none"> • Avaliação Nutricional; • Entrega de NutriSUS; • Entrega de outros suplementos e vitaminas; • Entrega de cartões de alimentação; • Em parceria com o SESC, execução do Programa Mesa Brasil. 	-	-	<ul style="list-style-type: none"> • Entrega de cartões de alimentação.
Área de Atuação: SERVIÇO SOCIAL E ASSISTÊNCIA JURÍDICA			
ADRA	INSTITUTO MANA	HERMANITOS	ALDEIAS INFANTIS SOS
<ul style="list-style-type: none"> • Atendimento Social: Regularização; • Suporte para emissão de documentos; • Atividade em Alusão ao Dia Mundial do Refugiado; • Setembro Amarelo (Dia Internacional de Prevenção ao Suicídio). 	<ul style="list-style-type: none"> • Encaminhamento para serviços de Políticas Públicas; • Encaminhamento para os Centros de Referência e Referência Especializada em Assistência - CRAS/CREAS; • Doação de alimentos e produtos de higiene. 	<ul style="list-style-type: none"> • Acolhimento com orientações sobre regularização no Brasil; • Orientações sobre a cultura brasileira. 	<ul style="list-style-type: none"> • Doação de cestas básica, produtos de higiene e materiais de limpeza; • Regularização de documentos
Área de Atuação: VALORIZAÇÃO DA MULHER			
ADRA	INSTITUTO MANA	HERMANITOS	ALDEIAS INFANTIS SOS
<ul style="list-style-type: none"> • Atividade em Alusão ao Dia Internacional da Mulher; • Outubro Rosa (prevenção ao 	<ul style="list-style-type: none"> • Sessões gratuitas de yoga; • Oficinas de artesanato; • Palestras e rodas de conversa 	<ul style="list-style-type: none"> • Em parceria com o ACNUR, Ministério Público do Trabalho e Tribunal Regional do 	-

<p>câncer de mama);</p> <ul style="list-style-type: none"> • Realização de procedimentos ambulatoriais; • Orientação sobre vida sexual e reprodutiva; • Planejamento familiar. 	<p>sobre a violência doméstica e saúde mental;</p> <ul style="list-style-type: none"> • Empoderamento feminino; • Em parceria com o ACNUR, Ministério Público do Trabalho e Tribunal Regional do Trabalho da 11ª Região, execução do Projeto “Mujeres Fuertes” para capacitar mulheres refugiadas e migrantes que sejam mães solo ou chefes de família para alcançarem a autonomia financeira por meio do empreendedorismo. 	<p>Trabalho da 11ª Região, execução do Projeto “Mujeres Fuertes” para capacitar mulheres refugiadas e migrantes que sejam mães solo ou chefes de família para alcançarem a autonomia financeira por meio do empreendedorismo.</p>	
---	---	---	--

Fonte: Sites Oficiais das OSCs, do ACNUR, do Observatório do Terceiro Setor, 2018 - 2024.

Sem dúvida, quanto ao apoio à **Crianças e Adolescentes**, a OSC **Aldeias Infantis SOS** tem se destacado nas atividades voltadas para esse público. É importante destacar que esta OSC tem como missão principal promover várias ações que garantam o bem-estar e o desenvolvimento de crianças e adolescentes. Entre seus projetos de maior relevância, destaca-se o Projeto “Súper Panas”, que em português significa “Super Amigos”, desenvolvido em parceria com o UNICEF.

Essa OSC executa várias atividades voltadas para o lazer, intercâmbio cultural e educação com aulas virtuais de língua portuguesa. Há também atividades para a promoção de conhecimentos no âmbito da cultura brasileira e cultura amazonense. Além disso, a OSC desempenha um papel fundamental no mapeamento de casos de violação de direitos da criança e adolescente, realizando ações para prevenção de violências, abusos e exploração de crianças e adolescentes. A OSC também oferece suporte psicossocial, especialmente para as crianças e adolescentes venezuelanos da etnia indígena Warao, e ainda, atuam com diversas ações na proteção e no combate ao trabalho infantil.

Com relação a **promoção da saúde** das populações de refugiados venezuelanos, a **ADRA** tem executado diversas ações voltadas para a realização de monitoramento e acompanhamento de saúde, além de atuar fortemente com campanhas para vacinação das crianças, adolescentes e idosos. Além disso, Gestantes e Lactantes recebem um acompanhamento especial e doações de kits de higiene e produtos de enxoval para bebês. Em uma das pesquisas realizadas em campo, foi possível notar o trabalho especial executado pela a ADRA com as mães gestantes que receberam várias orientações de cuidados para uma gestação saudável, assim como cuidados com o bebê.

É interessante também destacar o cuidado essencial que o **Instituto Mana** tem, em parceria com o ACNUR, para a saúde dos **refugiados indígenas venezuelanos da etnia Warao**, isso porque além de serem venezuelanos que passaram por todos os desafios da

migração, são também indígenas que possuem uma identidade cultural única, exigindo das OSCs um tratamento especial e diferenciado, considerando as suas tradições e modos de vida.

Quanto a promoção de **renda e empregabilidade**, essencial para o desenvolvimento humano pela viabilidade de autonomia financeira, se destacam as OSCs **Hermanitos** e **ADRA**. Essas OSCs realizam diversas ações voltadas para orientações laborais e qualificação profissional. A **ADRA**, continuamente, realiza vários **cursos profissionalizantes**. Em uma das pesquisas de campo, foi possível acompanhar um desses cursos na área de gastronomia em que muitos venezuelanos saíram satisfeitos com o aprendizado e com esperança de promoverem rentabilidade própria através da qualificação recebida.

Nesse raciocínio, cabe destacar que em uma das entrevistas realizadas, a participante EA02 aflorou a ideia de fazer parcerias com a Universidade do Estado do Amazonas – UEA, especialmente com as graduações de engenharia e tecnologia, para promover cursos profissionalizantes na área de eletricidade básica, mecânica, construção civil, manutenção de computadores, entre outras habilitações.

Nesse quesito também cabe destacar a OSC **Hermanitos** com o projeto “**Talentos Sem Fronteiras**” que ganhou até um notório prêmio nacional com a terceira colocação no Prêmio Ser Humano Brasil. O projeto é voltado para o desenvolvimento de profissionais venezuelanos e a **inserção no mercado** de trabalho brasileiro. A OSC Hermanitos faz diversas orientações para a inserção no mercado de trabalho, além de atuar como ponte entre empresa e refugiado venezuelano para contratação e empregabilidade, disponibilizando até um espaço separado em seu site oficial para realização dessa ponte entre empresa e refugiado venezuelano.

Com relação a **gestão de abrigos**, a **ADRA** já administrou um espaço destinado a acolher venezuelanos recém-chegados a Manaus sem moradia, o que ajudou muitas famílias venezuelanos a não viverem em situação de rua. No entanto, por questões econômicas, o abrigo foi desativado.

Mas, cabe destacar que com o passar do tempo, o **governo local** foi inaugurando alguns **abrigos** que puderam contar com o **suporte de todas as OSCs** atuantes nas questões migratórias, como a própria ADRA, Instituto Mana, Hermanitos e Aldeias Infantis SOS, realizando ações de triagem e acompanhamento, executando, assim, um trabalho conjunto com a Prefeitura de Manaus e Governo do Estado do Amazonas.

A **ADRA** e as **Aldeias Infantis SOS** tiveram ações de entrega de **cartão alimentação**. Durante a realização da pesquisa de campo, foi possível acompanhar um dia de entrega desses cartões de alimentação realizado pela ADRA.

A **ADRA** também atua na **avaliação nutricional** dos refugiados com ajuda de

voluntários, assim como também entrega suprimentos e vitaminas essenciais para uma boa saúde. Foi possível, durante a pesquisa de campo, acompanhar duas ações de orientação de **alimentação saudável**. Nessas ações, utilizando uma metodologia de ensino na prática, famílias e crianças estavam aprendendo a fazer sanduíches saudáveis, mostrando especialmente para as crianças quais alimentos fazem bem a saúde e quais alimentos fazem mal a saúde, inserindo no sanduíche apenas o que fosse saudável. Em outra ação acompanhada foi feita uma mesa ornamentada com frutas para contextualizar a importância desses alimentos para uma alimentação saudável. Em ambas ações, ao final, as famílias de refugiados venezuelanos receberam doações de alimentos saudáveis.

Como encaminhamentos a **serviços sociais**, o **Instituto Mana**, **ADRA**, **Hermanitos e Aldeias Infantis** atuam com orientações e encaminhamentos aos Centros de Referência de Assistência Social (**CRAS**) e aos Centros de Referência Especializado de Assistência Social (**CREAS**) do governo local. Por meio desse acolhimento inicial, muitos venezuelanos conseguiram se cadastrar no programa do governo federal **Bolsa Família**. Vale salientar que, antes mesmo de conseguirem esses encaminhamentos para políticas públicas brasileiras, é importante que o venezuelano residente no Brasil tenha a sua situação regularizada e nesse quesito a **ADRA** atua fortemente para atendimento social e suporte para **regularização e emissão de documentos** por meio do Projeto CARE (Centro de Apoio e Referência a Refugiados e Migrantes).

Ainda nesse contexto de acolhimento social, a OSC **Hermanitos** tem um destaque especial no **acolhimento a venezuelanos** que chegam na cidade de Manaus. Em seu site oficial há todo um cuidado em promover orientações para os venezuelanos que chegam ao Brasil, todas essas orientações ficam escritas em sua língua nativa como uma forma de promover mais acolhimento. São orientações voltadas para inserção de crianças e adolescentes nas escolas, com explicações de como são divididas as séries de ensino no Brasil e como são realizadas as matrículas nas escolas da rede pública em Manaus. Outras orientações são apresentadas para que o refugiado consiga emprego tendo conhecimento dos costumes trabalhistas no âmbito da cultura brasileira. Há também orientações de transportes públicos, por exemplo, como usar o ônibus em Manaus. Outras orientações são para acesso ao Sistema Único de Saúde do Brasil, explicando quais são as categorias de atendimento na cidade de Manaus e como acontecem os atendimentos (UPA, UBS, Pronto Socorro, Hospitais), assim como também explicam como emitir o cartão do SUS/Brasil. Por fim, no site são disponibilizadas orientações diversas sobre a cultura brasileira e, em resumo, são várias orientações para que o venezuelano, ao chegar no Brasil, possa se situar e ter um direcionamento. A seguir, é apresentado um trecho do texto para

promoção desse acolhimento realizado pela OSC Hermanitos.

Bienvenidos hermanos,

Con gran alegría elaboramos este sitio con información que consideramos importante para la adaptación de ustedes a nuestra cultura. Deseamos que se sientan en casa y sean muy felices aquí en Brasil. Pero sabemos que el inicio de cualquier etapa envuelve desafíos, por esa razón escribimos algunos consejos e información sobre documentos y leyes, así como sugerencias de conducta. Nuestro deseo es ayudarlos de forma individual, dándoles nuestro abrazo y cariño más allá de la información que encontraras en este sitio, pero como eso no es posible, sepan que son bienvenidos a Brasil, a nuestra cultura y sobre todo a nuestro corazón.

[...] Queremos ayudarte, pero tu tiene que ayudarte a ti mismo. Sabemos que trabajar en una cultura diferente puede producir inseguridad en cuanto a lo que sería un trabajo digno. Para evitar que te sienta explotado, aunque no lo estés, o evitar que efectivamente lo seas, en este capítulo te explicamos un poco cómo es el trabajo en la cultura brasileña. [...] Las leyes que rigen las relaciones de trabajo en nuestro país están enumeradas en el artículo 7º de la Constitución de la República Federativa del Brasil (CF1988) y es la Consolidación de las Leyes Laborales (CLT). Para tener acceso a esa legislación siempre actualizada, usted puede ingresar al site www4.planalto.gov.br/legislacao. [...] La Cartera de Trabajo y Previsión Social (CTPS) es el documento que registra el contrato de trabajo entre empleador (patrono en Venezuela) y trabajador.

[...] Sistema de Salud en Brasil: El Sistema Único de Salud (Sistema Único de Saúde) (SUS) garantiza atención gratuita e integral, desde atención básica de salud (vacunación, consultas médicas), atendimento especializado, atendimento hospitalario, hasta trasplante de órganos. Funciona de modo organizado y jerarquizado. Cartón SUS (Cartão SUS): El documento oficial de identificación para atención en el SUS es el Cartón Nacional de Salud - Cartão SUS [...] (SITE OFICIAL, HERMANITOS, 2025).

Quanto à **valorização da mulher** refugiada venezuelana, o **Instituto Mana** realiza diversas ações. Cabe destacar que a principal missão da OSC Instituto Mana é voltada para mulheres o que faz fortalecer muito as suas ações para a valorização da mulher refugiada.

O Instituto Mana trabalha com o **empoderamento feminino** e realiza rodas de conversa sobre a violência doméstica e saúde mental, além disso realiza **sessões gratuitas de yoga**.

Em parceria com o ACNUR, Ministério Público do Trabalho e Tribunal Regional do Trabalho da 11ª Região, as OSCs **Hermanitos** e **Instituto Mana** executam o Projeto “**Mujeres Fuertes**” com o propósito de capacitar mulheres refugiadas e migrantes que sejam mães solo ou chefes de família para alcançarem a autonomia financeira por meio do empreendedorismo. Esse projeto tem ajudado muitas mulheres venezuelanas que chegam em situação de vulnerabilidade, proporcionando-lhes meios para se estabelecerem economicamente no Brasil com dignidade e cidadania. Por meio desse projeto, muitas dessas mulheres conseguiram abrir pequenas empresas e, hoje, vivem em condições socioeconômicas mais estáveis.

Ainda nesse contexto, a ADRA tem também executado várias atividades que proporcionam benefícios para as mulheres refugiadas venezuelanas. São atividades voltadas para a saúde feminina com a realização de procedimentos ambulatoriais, prevenção ao câncer

de mama, orientações sobre a vida sexual e reprodutiva, planejamento familiar e monitoramento de gestantes e lactantes. Na pesquisa de campo, foi possível acompanhar o atendimento de uma mulher venezuelana recém chegada em Manaus em que recebeu toda a orientação da ADRA para acompanhamento imediato da sua saúde.

Em suma, todas as OSCs que trabalham nas questões migratórias de venezuelanos em Manaus desempenham um papel fundamental para a promoção de desenvolvimento social, cada uma com as suas habilidades, motivações e propósitos específicos, contribuindo para a construção da cidadania e integração desses refugiados venezuelanos na sociedade brasileira.

Figura 8 – Áreas de Atuação em Prol dos Refugiados Venezuelanos - OSCs Atuantes em Manaus



Fonte: Sites Oficiais das OSCs, do ACNUR, do Governo Local, elaborado pela autora, 2025.

5 CONCLUSÃO

Esta pesquisa destacou a importância das Organizações da Sociedade Civil (OSC) na assistência humanitária, no presente estudo, com foco na atuação da ADRA no auxílio aos refugiados venezuelanos na cidade de Manaus.

Com os dados obtidos nesta investigação foi possível compreender que os poderes públicos podem contar com a contribuição das OSCs para mitigar os desafios existentes nas questões migratórias que afligem os governos locais, além de serem relevantes para garantir o acesso aos direitos sociais, promovendo inclusão e dignidade a essas populações que tanto necessitam de apoio. Nessa ideia, a ADRA, como uma Organização da Sociedade Civil (OSC), tem atuado para oferecer suporte emergencial e ao mesmo tempo duradouro no sentido de viabilizar oportunidades para alcance da autonomia econômica e integração na sociedade brasileira desses refugiados venezuelanos.

Durante a pesquisa de campo, foram identificadas as principais dificuldades encontradas na assistência aos refugiados venezuelanos como a questão do idioma, preconceitos, falta de moradia adequada e carência no acesso aos serviços públicos. Um dos pontos mais referidos durante as entrevistas é a discriminação no trabalho em que muitos venezuelanos são explorados em empregos informais com baixos salários, não obstante, em alguns casos até mesmo nem sequer possuem remuneração.

Outra dificuldade relatada é a adaptação cultural, especialmente nas situações de auxílio aos venezuelanos indígenas da etnia Warao. Perante o exposto, a ADRA tem trabalhado com a criação de estratégias para superar as barreiras que podem fragilizar a assistência humanitária, executando ações reforçadas para a promoção de saúde, segurança alimentar, regularização documental e capacitação profissional. Os efeitos dessas ações puderam ser observados no depoimento de alguns refugiados que ao longo de suas trajetórias conseguiram se estabilizar economicamente.

A importância do tópico central dessa pesquisa está na apreciação da governança participativa. Analisando os dados obtidos, ficou evidente a necessidade da colaboração das OSCs para atender as diversas demandas existentes na questão migratória. Portanto, a ADRA surge, nesse cenário, como exemplo de uma OSC que pode atuar diretamente no desenvolvimento social, oferecendo suporte emergencial e contínuo para essa população de refugiados venezuelanos.

Sob a perspectiva acadêmica, esta pesquisa contribuiu ao detalhar para a literatura uma compreensão mais significativa do papel das OSCs na assistência humanitária e inclusão social no âmbito das questões migratórias de refugiados. Nessa linha de raciocínio, o estudo ainda fortalece a relevância da cooperação entre governos e outras OSCs na formulação e implementação de políticas públicas voltadas para as populações de refugiados em situação de vulnerabilidades sociais.

Em termos práticos, por meio dos resultados desta pesquisa, percebe-se que a

diversificação de fontes de financiamento é fundamental para a eficácia das iniciativas de assistência e garantia da sustentabilidade dessas ações. Em vista disso, indica-se que o fortalecimento de parcerias entre o Primeiro Setor (governo) e o Terceiro Setor (OSC) podem ser essenciais em um plano de repasses públicos para organizações humanitárias, uma vez que as OSCs podem possuir expertises para implementação e execução, mas não possuem recursos financeiros suficientes e, em contrapartida, os poderes públicos não possuem a infraestrutura necessária para assistência eficiente, mas podem dispor de fundos capazes de prover o trabalho das OSCs para atender as diversas demandas sociais.

Ainda nesse contexto das implicações práticas, os dados obtidos apontam a necessidade de qualificar as gestões das Organizações da Sociedade Civil. A administração pública pode criar programas de capacitação para as OSCs, com o objetivo de promover habilitação e maior competência para lidar com os diversos desafios complexos da assistência humanitária.

Como opções para estudos futuros, sugere-se uma investigação ampliada sobre os efeitos, a longo prazo, da assistência humanitária das OSCs na vida dos refugiados venezuelanos, buscando avaliar os detalhes das trajetórias de integração econômica e inclusão na sociedade brasileira.

Além disso, estender a pesquisa para questões migratórias de outras nacionalidades pode enriquecer os estudos e contribuir para uma compreensão mais abrangente dos desafios da migração no Brasil.

Em resumo, as ações executadas pela ADRA se demonstram essenciais para garantia de direitos humanos e reinserção social. Concluindo, as atuações das OSCs no assistencialismo são fundamentais para a promoção da dignidade e cidadania dos refugiados venezuelanos, contribuindo, assim, para a transformação social e construção de uma sociedade mais justa.

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

ABZUG, R., WEBB, N. J. **Relationships between nonprofit and for-profit organizations: a stakeholder perspective**. *Nonprofit and Voluntary Sector Quarterly*, 28(4), 416-431, 1999.

ACNUR. Alto Comissariado das Nações Unidas para os Refugiados. **Entidade das Nações Unidas. Notícias**. ACNUR, 2025. Disponível em: <https://www.acnur.org/br/>. Acesso em: 10 de janeiro de 2025.

ACNUR. Alto Comissariado das Nações Unidas para os Refugiados. **Posto de Interiorização e Triagem de Manaus atende mais de cinco mil refugiados e migrantes em dois meses**. ACNUR, 2020. Disponível em: <https://www.acnur.org/br/noticias/comunicados-imprensa/posto-de-interiorizacao-e-triagem-de-manau-atende-mais-de-cinco-mil>. Acesso em: 30 de agosto de 2024.

ACNUR. Alto Comissariado das Nações Unidas para os Refugiados. **Projeto leva proteção para meninas e mulheres brasileiras e refugiadas na periferia de Manaus**. Felipe Irinaldo, 16/01/2023. ACNUR, 2023. Disponível em: [https://www.acnur.org/br/noticias/comunicados-imprensa/projeto-leva-protacao-para-meninas-e-mulheres-brasileiras-e#:~:text=Manaus%2C%2016%20de%20janeiro%20de%202023%20%E2%80%93,da%20Ag%C3%Aancia%20da%20ONU%20para%20Refugiados%20\(ACNUR\)%2C](https://www.acnur.org/br/noticias/comunicados-imprensa/projeto-leva-protacao-para-meninas-e-mulheres-brasileiras-e#:~:text=Manaus%2C%2016%20de%20janeiro%20de%202023%20%E2%80%93,da%20Ag%C3%Aancia%20da%20ONU%20para%20Refugiados%20(ACNUR)%2C). Acesso em: 15 de janeiro de 2025.

ADRA. Agência Adventista de Desenvolvimento e Recursos Assistenciais. **Ata da Reunião da Assembleia, 2012**. Data: 12 de abril de 2012. Assembleia Geral, ADRA Brasil, 2012.

ADRA. Agência Adventista de Desenvolvimento e Recursos Assistenciais. **Dados da Organização**. Acesso em 2024. Disponível em Site Oficial: <https://adra.org.br/amazonas/>.

ADRA. Agência Adventista de Desenvolvimento e Recursos Assistenciais. **Plano de Ação ADRA 2024**. Técnico Responsável: Sulamita Geber de Souza. Diretor Regional no Amazonas: Luiz Fernando Oliveira Ferreira. Manaus, 2024.

ADRA. Agência Adventista de Desenvolvimento e Recursos Assistenciais. **Projetos**. Acesso em 2024 e 2025. Disponível em Site Oficial: <https://adra.org.br/amazonas/#projetos>.

ADRA. Agência Adventista de Desenvolvimento e Recursos Assistenciais. **Relatório Anual da ADRA 2021**. Diretor Regional no Amazonas: Luiz Fernando Oliveira Ferreira. Manaus, 2021.

ADRA. Agência Adventista de Desenvolvimento e Recursos Assistenciais. **Relatório Anual da ADRA 2021 – Projeto CARE**. Núcleo/Projeto- Centro de Apoio e Referência e Apoio a Refugiados e Migrantes – CARE. Coordenadora do Projeto: Vanessa de Souza e Souza. Diretor Regional no Amazonas: Luiz Fernando Oliveira Ferreira. Manaus, 2021.

ADRA. Agência Adventista de Desenvolvimento e Recursos Assistenciais. **Relatório Anual da ADRA 2022**. Núcleo/Projeto- Centro de Apoio e Referência e Apoio a Refugiados e Migrantes – CARE. Coordenadora do Projeto: Vanessa de Souza e Souza. Diretor Regional no Amazonas: Luiz Fernando Oliveira Ferreira. Manaus, 2022.

ADRA. Agência Adventista de Desenvolvimento e Recursos Assistenciais. **Relatório Anual da ADRA 2023**. Diretor Regional no Amazonas: Luiz Fernando Oliveira Ferreira. Manaus, 2023.

ADRA. Agência Adventista de Desenvolvimento e Recursos Assistenciais. **Relatório Quinquenal UNOB – ADRA NOROESTE, 2020-2024**. Diretor Regional no Amazonas: Luiz Fernando Oliveira Ferreira. Manaus, 2024.

ALDEIAS INFANTIS. Aldeias Infantis SOS. **Iniciativa promove ensino da língua portuguesa**. ALDEIAS INFANTIS, 2025. Disponível em: <https://www.aldeiasinfantis.org.br/engaje-se/noticias/recentes/iniciativa-promove-ensino-de-portugues>. Acesso em 15 de janeiro de 2025.

ALVES, Mário Aquino. MARCHESINI DA COSTA, Marcelo. **Colaboração entre governos e organizações da sociedade civil em resposta a situações de emergência**. REVISTA DE ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA. Rio de

Janeiro, 2020.

ALDEIAS INFANTIS. Aldeias Infantis SOS. **Sobre Nós. Nosso trabalho.** ALDEIAS INFANTIS, 2025. Disponível em: <https://www.aldeiasinfantis.org.br/>. Acesso em 15 de janeiro de 2025.

ALVES-MAZZOTTI, A. J.; GEWANDSZNAJDER, F. **O método nas ciências naturais e sociais: pesquisa quantitativa e qualitativa.** São Paulo: Pioneira, 1998.

AVRITZER, Leonardo. **A Qualidade da Democracia e a Questão da Efetividade da Participação: Mapeando o Debate.** In: Efetividade das instituições participativas no Brasil: estratégias de avaliação/organizador: Roberto Rocha C. Pires. Brasília: Ipea, 2011. V. 7.

AVRITZER, Leonardo. **A Qualidade da Democracia e a Questão da Efetividade da Participação: Mapeando o Debate.** In: Efetividade das instituições participativas no Brasil: estratégias de avaliação/organizador: Roberto Rocha C. Pires. V. 7. Brasília: Ipea, 2011.

BIGNETTI, L.P. **As inovações sociais: uma incursão por ideias, tendências e focos de pesquisa.** Ciências Sociais–Unisinos. 2011.

Brasil. **Tribunal de Contas da União. Referencial básico de governança aplicável a organizações públicas e outros entes jurisdicionados ao TCU / Tribunal de Contas da União.** Edição 3 - Brasília: TCU, Secretaria de Controle Externo da Administração do Estado – Secex Administração, 2020. 242p.

BRITO, P. A.; MEDEIROS, H. de S.; SOUZA, M. P. de; MATOS, G. B. da C. **Institucionalização e participação social no plano diretor urbanístico de uma Capital Amazônica.** Cadernos Gestão Pública e Cidadania, São Paulo, v. 27, n. 88, p. e83315, 2022.

CARE. Conselho Corporativo da CARE. Organização Global. **Sobre Nós, Quem Somos.** CARE, 2025. Disponível: <https://www.care.org/>. Acesso em 13 de janeiro de 2025.

COELHO, R. P. S. **A participação social na formulação da política de assistência social brasileira.** Pensamento & Realidade, v. 29, p. 98-115, 2014.

COELHO, M. A. G. **Os impactos da migração venezuelana para o estado brasileiro de Roraima à luz da expressão econômica do Poder Nacional.** Trabalho de Conclusão de Curso de Especialização em Ciências Militares. Rio de Janeiro: ECEME, 2020.

DJELLAL, F.; GALLOUJ, F., MILES, I. **Two decades of research on innovation in services: Which place for public services?** Structural Change and Economic Dynamics, Elsevier, 98-117. 2013.

Edwards, M. **Civil Society.** Cambridge: Polity Press. Ano 2014.

FILHO, A. D. N., DENTICO, N. **Filantropocapitalismo e a Grande Farra Pandêmica.** Repositório Institucional da FIOCRUZ. Ano 2021. Acesso em: 07 de janeiro de 2025. Disponível em: Recuperado de <https://www.arca.fiocruz.br/handle/icict/50612>.

FREY, Klaus. **Governança interativa: uma concepção para compreender a gestão pública participativa?** Política & Sociedade, N. 5, p. 119 – 138, 2004.

FUNG, Archon. **Varieties of participation in complex governance.** In: Public Administration Review, ed esp., p. 66-75, 2006.

G2H2. Geneva Global Health Hub. Centro de Saúde Global de Genebra. **Publicações.** G2H2, 2025. Disponível: <https://g2h2.org/>. Acesso em 13 de janeiro de 2025.

GIL, A. C. **Como elaborar projetos de pesquisa.** 4ª edição. São Paulo: Atlas, 2002.

HERMANITOS. Organização para Acolhimento, Hermanitos. **Amazonas ganha destaque nacional com projeto para inserção de refugiados venezuelanos no mercado de trabalho.** Projeto Talentos Sem Fronteiras: o desenvolvimento de profissionais venezuelanos e a inserção no mercado de trabalho brasileiro. HERMANITOS,

2023. Publicado em 01/11/2023. Disponível em: <https://hermanitos.org.br/amazonas-ganha-destaque-nacional-com-projeto-para-insercao-de-refugiados-venezuelanos-no-mercado-de-trabalho/>. Acesso em 15 de janeiro de 2025.

HERMANITOS. Organização para Acolhimento, Hermanitos. **Conhecendo seu espaço: Bienvenidos**. HERMANITOS, 2025. Disponível em: <https://hermanitos.org.br/conhecendo-seu-espaco/>. Acesso em 15 de janeiro de 2025.

HERMANITOS. Organização para Acolhimento, Hermanitos. **Sobre os Hermanitos**. HERMANITOS, 2025. Disponível em: <https://hermanitos.org.br/>. Acesso em 15 de janeiro de 2025.

INSTITUTE OF INTERNATIONAL LAW. Sixteenth Commission. **Humanitarian Assistance**. Rapporteur: M. Budislav Vukas. Resolution 2. 9. 2003. Archiv des Völkerrechts, v. 42, n. 3, Sept. 2004.

IPEA. Instituto de Pesquisa Econômica Aplicada. **Mapa das Organizações da Sociedade Civil**. Disponível em Site Oficial: <https://mapaosoc.ipea.gov.br/>. 2020.

IPEA. Instituto de Pesquisa Econômica Aplicada. **Por Dentro do Mapa das OSCs: Metodologia da Base de Dados (Versão 2019)**. Nota Técnica Nº 26. Diretoria de Estudos e Políticas do Estado, das Instituições e da Democracia. Novembro de 2019. Acesso em: 30 de agosto de 2024. Disponível em: https://repositorio.ipea.gov.br/bitstream/11058/9490/1/Pordentro_NT_26_2019.pdf. Disponível também em: <http://www.ipea.gov.br/portal/publicacoes>.

JACOBI, P. R. **Políticas sociais e ampliação da cidadania**. 2. ed. Rio de Janeiro: FGV, 2002.

JACOBI, Pedro Roberto; CIBIM, Juliana; LEÃO, Renata de Souza. **Crise hídrica na Macrometrópole Paulista e respostas da sociedade civil**. Estudos avançados, v. 29, p. 27-42, 2015.

KOOIMAN, J. Governance. **A social-political perspective**. In: GROTE, J. R. e GBIKPI B. (Eds.). Participatory governance. Political and societal implications. Opladen: Leske - Budrich, p. 71-96, 2002.

LAVALLE, Adrián Gurza. **Participação: valor, utilidade, efeitos e causa**. In: Efetividade das instituições participativas no Brasil: estratégias de avaliação/organizador: Roberto Rocha C. Pires. Brasília: Ipea, 2011. V. 7.

LIMA, Mariana Reis de Souza. CAMPOS, Roberta de Freitas. **Ação humanitária e direito à saúde: de onde viemos e onde estamos**. Humanitarian aid and the right to health: where we come from and where we are. Revista de direito Sanitário. São Paulo v.22 n2, e 0002, 2022.

MARIANI, Cristina Borges e LASSANCE, Antonio. **Uma governança orientada por diretrizes de governo aberto aprimora o valor público de programas governamentais?** Volume 71, edição especial, páginas 34-56. Revista do Serviço Público, 2020.

MARION, José Carlos; DIAS, Reinaldo; TRALDI, Maria Cristina. **Monografia para os cursos de Administração, Contabilidade e Economia**. São Paulo: Atlas, 2002. p.38.

MATIAS-PEREIRA, J. **Governança no setor público: estratégias para o combate à corrupção**. São Paulo: Atlas, 2010.

MENDES, Fernando Lima. SILVA, Carlos Alberto Borges da. SENHORAS, Elói Martins. **O Papel das Igrejas e Organizações Religiosas na Migração Venezuelana em Roraima (2018-2022)**. Boletim de Conjuntura (BOCA). Ano IV, Volume 10, Nº 30, Boa Vista, 2022.

MENDONÇA, P.; FALCÃO, D. S. **Novo Marco Regulatório para a realização de parcerias entre Estado e Organização da Sociedade Civil (OSC). Inovação ou peso do passado?** Cadernos Gestão Pública e Cidadania, São Paulo, v. 21, n. 68, 2016.

MINAYO, Maria Cecília de Souza. **O desafio do conhecimento: pesquisa qualitativa em saúde**. São Paulo: Hucitec, 1994.

MINAYO, M. C. S. **Pesquisa social: teoria, método e criatividade**. 7ª edição. Petrópolis: Vozes, 1997.

MOREIRA, S. T. B., TONELLI, D. F., MESQUITA, I., SILVA, S. R., VASQUES, M. O. S. **Uma proposta de modelo analítico para a inovação na gestão pública.** pag, 67, 59-84. Revista do Serviço Público, 2016.

MSF. Medecins Sans Frontieres. Médicos sem Fronteiras. **Quem Somos, Sobre MSF.** MSF, 2025. Disponível em: <https://www.msf.org.br/>. Acesso em 13 de janeiro de 2025.

NAVES, M. M.; CÍCERO, P. H. M. **Desigualdade e desenvolvimento na Venezuela: uma análise histórico-contemporânea.** Anais do II Simpósio Internacional Pensar e Repensar a América Latina. São Paulo: USP, 2016.

NOGUEIRA, M. A. **Um Estado para a sociedade civil: temas éticos e políticos da gestão democrática.** 2 ed. – São Paulo: Cortez, 2005.

OIM. Organização Internacional para as Migrações. **Entidade das Nações Unidas. Dados e Informações.** OIM, 2025. Disponível em: <https://brasil.iom.int/pt-br>. Acesso em: 10 de janeiro de 2025.

OIM. Organização Internacional para as Migrações. **Indicadores de Governança Migratória Local Perfil 2023 – Cidade de Manaus (Brasil).** OIM, Genebra, ano 2023. Acesso em: 28 de agosto de 2024. Disponível em: <https://brasil.iom.int/sites/g/files/tmzbd11496/files/documents/2024-08/pub2023-083-1-mgi-cidade-de-manaus.pdf>.

ONU. Organização das Nações Unidas. Nações Unidas Brasil. ONU, 2024. **Centro de Imprensa.** Disponível em: <https://brasil.un.org/pt-br>. Acesso em: 30 de agosto de 2024.

ONU. Organização das Nações Unidas. Entidades das Nações Unidas no Brasil. ONU, 2024. **Sobre Entidades das Nações Unidas.** Disponível em: <https://brasil.un.org/pt-br/about/un-entities-in-country>. Acesso em: 30 de agosto de 2024.

OXFAM. Oxford Committee for Famine Relief. **Sobre a Oxfam.** OXFAM, 2025. Disponível em: <https://www.oxfam.org/en>. Acesso em 13 de janeiro de 2025.

UNICEF. Fundo das Nações Unidas para a Infância. **Entidade das Nações Unidas. Imprensa.** UNICEF, 2025. Disponível em: <https://www.unicef.org/brazil/>. Acesso em: 10 de janeiro de 2025.

RODRIGUES, Simone Martins. **Segurança internacional e direitos humanos: a prática da intervenção humanitária no Pós-Guerra Fria.** Rio de Janeiro: Renovar, 2000.

ROTARY. Rotary International. **Quem Somos, Nossas Causas.** ROTARY, 2025. Disponível em: <https://www.rotary.org/pt>. Acesso em 13 de janeiro de 2025.

SLIM, Hugo. **By what authority? The Legitimacy and accountability of non-governmental organizations.** Paper presented at the International Council on Human Rights Policy. International Meeting on Global Trends and Human Rights – Before and After September 11. Oxford Brookes University. Geneva, 10-12 January, 2002.

SORENSEN, E., & TORFING, J. Introduction: Collaborative innovation in the public sector. *The Public Sector Innovation Journal*, 17, 1-14. 2012.

SPEER, Johanna. **Participatory Governance Reform: a good strategy for increasing government responsiveness and improving public services?** *World Development*, v. 40, n. 12, p. 2379-98, dez. 2012.

TATAGIBA, L. **Os desafios da articulação entre Sociedade Civil e Sociedade Política sob o marco da democracia gerencial. O caso do Projeto Rede Criança em Vitória/ES.** In: DANINO, E. OLVERA, A. J. e PANFICHI, A. (orgs.). *A disputa pela construção democrática na América Latina.* São Paulo: Paz e Terra; Campinas, SP: Unicamp, 2006.

TAVARES, J. B. **Conselhos de gestão de políticas públicas: de espaços de constituição de esfera pública não estatal à formação de um sistema nacional de representação.** 203 p. Dissertação (Mestrado em Administração) - Universidade Federal de Lavras, Lavras, 2006.

UGPE. Unidade Gestora de Projetos Especiais do Governo do Estado do Amazonas. **Governo do Amazonas vai realizar obras de revitalização no Posto de Triagem de Migrantes e Refugiados.** UGPE, 2025. Notícia, 04 de

fevereiro de 2025. Disponível em: <https://www.ugpe.am.gov.br/governo-do-amazonas-vai-realizar-obras-de-revitalizacao-no-posto-de-triagem-de-migrantes-e-refugiados/>. Acesso em: 07 de fevereiro de 2025.

UNODC. Escritório das Nações Unidas sobre Drogas e Crimes. UNODC, 2021. **TRACK4TIP Relatórios Situacionais, 2020**. Tráfico de Pessoas em Fluxos Migratórios Mistos, em Especial de Venezuelanos. Acesso em: 28 de agosto de 2024. Disponível em: https://www.unodc.org/documents/lpo-brazil/Topics_TIP/Publicacoes/Relatorio_Situacional_Brasil_T4T.pdf.

WENDLING, K. C. S.; NASCIMENTO, F. L.; SENHORAS, E. M. “A crise migratória venezuelana”. Boletim de Conjuntura (BOCA), vol. 8, n. 24, 2021.

WOLFE, M.; STIFFEL, M. **A voice of the excluded - popular participation in development: utopia or necessity?** London: Unrisd / Zen Books, 1994.

APÊNDICE A - Roteiro para a Realização das Entrevistas

A pesquisa adota como ferramenta de coleta de dados qualitativos a aplicação de três modelos de entrevistas, detalhados nos Apêndices B, C e D. Serão entrevistados líderes, profissionais e voluntários da Agência Adventista de Desenvolvimento e Recursos Assistenciais – ADRA, além dos beneficiários refugiados venezuelanos que recebem suporte da OSC ADRA, na cidade de Manaus

Antes de proceder com a entrevista, será imprescindível aplicar um Termo de Consentimento Livre e Esclarecido, a fim de possibilitar que os participantes concedam sua autorização para participar desta pesquisa de forma consciente e voluntária.

A entrevista poderá ser agendada conforme a disponibilidade de horário do entrevistado que tenha concordado em participar.

A estimativa para a duração da entrevista é de aproximadamente 20 a 30 minutos. Durante todo o processo, apenas o pesquisador ou pesquisador assistente estará presente para conduzir a entrevista com o participante.

Quanto aos modelos de entrevistas:

<p style="text-align: center;">Entrevista Nº 01 - APÊNDICE B: Agência Adventista de Desenvolvimento e Recursos Assistenciais (ADRA)</p>	<p>O propósito é buscar uma compreensão integral da trajetória da ADRA, explorar aspectos administrativos da ADRA, compreender o contexto social em que essa OSC opera, perceber as concepções em torno das políticas públicas e do avanço social, englobando as demandas sociais e os aspectos relacionados à gestão da ADRA. Além disso, examinar os procedimentos que regem suas parcerias com a Administração Pública, especialmente à luz das legislações pertinentes, e também obter informações sobre sua missão e as atividades realizadas como uma Organização da Sociedade Civil, contribuindo para a formação da cidadania e o desenvolvimento social sob a ótica da Administração Pública.</p>
<p style="text-align: center;">Entrevistas Nº 02 e 03 - APÊNDICES C e D: Beneficiados – Refugiados Venezuelanos</p> <p style="text-align: center;"><i><u>Versão em Espanhol no APÊNDICE D</u></i></p>	<p>O propósito é instigar reflexões por meio das experiências do público-alvo, os refugiados venezuelanos, a fim de desvendar a complexa jornada migratória, compreender suas necessidades, desafios, aspirações e percepções sobre o apoio governamental diante dessa realidade e, por fim, examinar o papel desempenhado pela ADRA na vida desses refugiados, com foco na promoção da cidadania. Além disso, busca-se compreender, em um contexto mais amplo, os efeitos da atuação da OSC ADRA no desenvolvimento social da região amazônica. Nessa conjuntura, pretende-se também evidenciar o potencial de cooperação entre a ADRA e a administração pública, demonstrando a importância da colaboração mútua entre Organizações da Sociedade Civil e Poderes Públicos para atender às necessidades coletivas, ao abordar os desafios sociais e humanitários enfrentados por populações vulneráveis.</p>

APÊNDICE B - Entrevista nº 01: ADRA

Nome:		Cargo:
Idade:	Sexo:	Titulação / Profissão:
Experiências profissionais:		
Local da Entrevista:		
Telefones para contato / E-mail:		

HISTÓRICO DA OSC

- a) Como foi o processo de formação dessa Organização da Sociedade Civil? Qual o interesse e o que o mobilizou
- b) Quais foram as transformações importantes que ocorreram ao longo da história da instituição?

COMPREENSÕES

- a) Qual é a sua compreensão sobre as políticas sociais (avaliar se inclui a noção de cidadania e direitos sociais)?
- b) Qual é a sua compreensão sobre desenvolvimento social?
- c) A organização utiliza alguma estratégia para abordar essa concepção junto aos usuários?

DEMANDAS SOCIAIS

- a) Na sua opinião, qual o papel do Estado – da Prefeitura Municipal, especificamente da Secretaria Municipal da Mulher, Assistência Social e Cidadania (SEMASC), como gestora das políticas públicas voltadas à população em situação de vulnerabilidade social para a formação da cidadania, promoção da equidade e justiça social?
- b) Na sua visão, quais são as principais demandas ou necessidades sociais observadas na cidade de Manaus no contexto dos refugiados venezuelanos?

GESTÃO

- a) Qual é a finalidade, visão, natureza (pública ou privada) e os valores fundamentais que guiam as atividades da ADRA?
- b) Quais os projetos que a ADRA desenvolve em relação aos refugiados venezuelanos?
- c) Quais são as fontes de financiamento da ADRA?
- d) Como a organização seleciona, prepara e avalia profissionais para os exercícios administrativos?
- e) Como a organização identifica as necessidades e expectativas do seu público-alvo?
- f) Como a organização trata as manifestações do público-alvo e o informa sobre sua missão e os serviços que oferecem?
- g) Como o desempenho e a satisfação dos funcionários e voluntários são analisados na organização?
- h) Como a organização interage com parceiros da iniciativa privada e/ou outras OSC?
- i) A ADRA teve dificuldade para se adequar ao Marco Regulatório das OSC (Lei nº 13.019/2014)?
- j) A implementação do Marco Regulatório das OSC (Lei nº 13.019/2014) trouxe mudança na forma da ADRA gerir os recursos repassados pela Administração Pública?
- k) A implementação do Marco Regulatório das OSC (Lei nº 13.019/2014) causou algum impacto para a ADRA?

PARCERIAS COM A PREFEITURA

- a) A ADRA tem participação no processo de elaboração de políticas públicas, em Manaus?
- b) Como é a dinâmica envolvida no estabelecimento de convênios com a Prefeitura de Manaus?
- c) Existem requisitos a serem cumpridos para a continuidade dos convênios com a Prefeitura de Manaus?
- d) A ADRA elabora um Plano de Trabalho nos moldes da Lei Federal nº 13.019, de 31 de julho de 2014, que estabelece o regime jurídico das parcerias com Organizações da Sociedade Civil?
- e) A ADRA recebe apoio dos agentes públicos da Prefeitura de Manaus na formalização da parceria e durante sua execução?
- f) No geral, como você avalia o relacionamento entre a ADRA e a Prefeitura de Manaus?

FORMAÇÃO DA CIDADANIA

- a) Qual é a sua compreensão do conceito de cidadania?
- b) Qual é a sua percepção sobre a abordagem da Prefeitura de Manaus no que diz respeito à promoção da cidadania?
- c) Na sua visão, qual é o papel da Sociedade Civil no processo de construção da cidadania, promoção da equidade e busca pela justiça social?
- d) Qual a sua perspectiva e análise da contribuição da ADRA para a formação da cidadania entre os refugiados venezuelanos?

APÊNDICE C - Entrevista nº 02: Beneficiados – Refugiados Venezuelanos

Nome:		
Idade:	Sexo:	Titulação / Profissão:
Experiências profissionais:		
Local da Entrevista:		
Telefones para contato / E-mail:		

DESSENDANDO A JORNADA MIGRATÓRIA

- a) Quando você chegou ao Brasil, mais especificamente em Manaus?
- b) Quais foram os motivos que o levaram a decidir vir para o Brasil? Como estava sua situação na Venezuela?
- c) De qual cidade específica na Venezuela você veio para o Brasil?
- d) Você veio sozinho ou trouxe sua família? Quais membros da família vieram com você?
- e) Quais foram as principais dificuldades que encontraram ao migrar para o Brasil, em Manaus?
- f) Você sofreu alguma discriminação ou violência ao chegar no Brasil e especificamente na cidade de Manaus?

APOIO DO GOVERNO

- a) Você recebe algum tipo de benefício do Governo brasileiro?
- b) Você já passou pelo processo de obtenção e regularização dos documentos migratórios? Como foi o processo para obter seus documentos e registros oficiais?
- c) Como está sua vida atualmente? Você está empregado? Se sim, possui carteira assinada, trabalha de forma informal ou é empreendedor, dono do próprio negócio?

O PAPEL DA ADRA NA JORNADA DOS REFUGIADOS

- a) Como a ADRA tem contribuído para a sua saúde?
- b) Como tem sido o apoio da ADRA em relação à moradia?
- c) A ADRA tem fornecido assistência alimentar?
- d) De que maneira a ADRA tem auxiliado na obtenção de qualificação profissional?
- e) Como a ADRA tem contribuído para sua inserção no mercado de trabalho?
- f) De que forma a ADRA está empenhada para assegurar a proteção de mulheres e crianças?
- g) Como a ADRA tem colaborado para a educação das crianças venezuelanas?
- h) Em sua perspectiva, você considera que a ADRA teve um papel significativo em sua vida para promover sua integração na sociedade, na formação de sua cidadania, ajudando-o a alcançar seus objetivos nesta nova etapa em um país diferente como o Brasil, especialmente na cidade de Manaus?

APÊNDICE D - Entrevista n° 03: Beneficiados – Refugiados Venezolanos (Versão Espanhol)

Nombre:		
Edad:	Sexo:	Titulado / Profesión:
Experiencias profesionales:		
Lugar de la Entrevista:		
Teléfonos de contacto / Correo electrónico:		

DESVELANDO LA JORNADA MIGRATORIA

- a) ¿Cuándo llegó a Brasil, más específicamente a Manaus?
- b) ¿Cuáles fueron los motivos que lo llevaron a decidir venir a Brasil? ¿Cómo estaba su situación en Venezuela?
- c) ¿De qué ciudad específica de Venezuela vino a Brasil?
- d) ¿Vino solo o trajo a su familia? ¿Qué miembros de la familia vinieron con usted?
- e) ¿Cuáles fueron las principales dificultades que encontraron al migrar a Brasil, en Manaus?
- f) ¿Sufrió alguna discriminación o violencia al llegar a Brasil y específicamente en la ciudad de Manaus?

APOYO DEL GOBIERNO

- a) ¿Recibe algún tipo de beneficio del Gobierno brasileño?
- b) ¿Ya pasó por el proceso de obtención y regularización de los documentos migratorios? ¿Cómo fue el proceso para obtener sus documentos y registros oficiales?
- c) ¿Cómo está su vida actualmente? ¿Está empleado? Si es así, ¿tiene contrato formal, trabaja de forma informal o es emprendedor, dueño de su propio negocio?

EL PAPEL DE LA ADRA EN LA JORNADA DE LOS REFUGIADOS

- a) ¿Cómo ha contribuido ADRA a su salud?
- b) ¿Cómo ha sido el apoyo de ADRA en relación a la vivienda?
- c) ¿ADRA ha proporcionado asistencia alimentaria?
- d) ¿De qué manera ADRA ha ayudado en la obtención de cualificación profesional?
- e) ¿Cómo ha contribuido ADRA para su inserción en el mercado laboral?
- f) ¿De qué forma ADRA está comprometida para asegurar la protección de mujeres y niños?
- g) ¿Cómo ha colaborado ADRA para la educación de los niños venezolanos?
- h) Desde su perspectiva, ¿considera que ADRA ha tenido un papel significativo en su vida para promover su integración en la sociedad, en la formación de su ciudadanía, ayudándole a alcanzar sus objetivos en esta nueva etapa en un país diferente como Brasil, especialmente en la ciudad de Manaus?

ARTIGO 2

PARCERIAS ENTRE GOVERNO E ORGANIZAÇÕES DA SOCIEDADE CIVIL NA PROMOÇÃO DA CIDADANIA DOS REFUGIADOS VENEZUELANOS: A EXPERIÊNCIA DA ADRA EM MANAUS

RESUMO

O presente estudo avalia as parcerias entre o governo municipal de Manaus e as OSCs na promoção da cidadania dos refugiados venezuelanos, com enfoque na atuação da ADRA. O objetivo é investigar como essas parcerias público-privadas fortalecem a assistência humanitária e contribuem para a inclusão social dessa população vulnerável. A pesquisa é qualitativa, de caráter exploratório e descritivo e, como principais métodos de coleta de dados, utiliza pesquisa documental, observação direta e entrevistas semiestruturadas. Os resultados demonstram que a ADRA, em parceria com o governo municipal, oferta o suporte emergencial e serviços essenciais como atendimentos médicos, segurança alimentar, assistência psicossocial, auxílio moradia e capacitação profissional aos refugiados venezuelanos. Por meio do Centro de Apoio e Referência a Refugiados e Migrantes (CARE), a organização promove a regularização migratória e a inclusão no mercado de trabalho, facilitando o processo integração social e autonomia econômica dos refugiados. Ademais, o estudo destaca a importância de mais parcerias e necessidade de maior financiamento. A pesquisa contribui para a compreensão da relevância da governança participativa, evidenciando as parcerias público-privadas como estratégias indispensáveis para implementação de eficazes políticas públicas e melhor capacidade de resposta humanitária. Portanto, conclui-se que a atuação em cooperação, entre governo e OSCs, é fundamental para garantir aos refugiados venezuelanos a integração e justiça social, assim como para promover a cidadania.

Palavras-chave: Administração Pública; Parcerias Público-Privadas; Governança Pública; Organizações da Sociedade Civil; Cidadania; Refugiados Venezuelanos.

1 INTRODUÇÃO

A chegada dos imigrantes venezuelanos no município de Manaus alcançou níveis preocupantes para a administração pública. Ao contrário de outras situações migratória já enfrentadas pelo Brasil, o caso de venezuelanos preocupa porque a maioria dos imigrantes já chegam em condições de extrema miséria.

Para a administração pública, o cenário de migração em uma cidade representa uma sobrecarga no sistema público, considerando que o aumento populacional resulta em uma demanda crescente para serviços diversos, o que gera a necessidade de uma infraestrutura maior do governo. A chegada diária de mais venezuelanos à cidade de Manaus intensifica todas essas necessidades, sucedendo à exigência de adaptação e ampliação dos serviços oferecidos pelo governo local.

Muitos venezuelanos buscaram refúgio fora de seu país desde o início da grave crise humanitária, amplamente divulgada nos noticiários, desencadeada pela forte instabilidade política no país.

Pela cidade fronteiriça de Santa Elena do Uairén (Venezuela), ocorre a diáspora de muitos venezuelanos que atravessam a cidade de Pacaraima (Roraima-Brasil), seguindo para Boa Vista (capital de Roraima). De Boa Vista, continuam pela Rodovia Federal BR174 até chegarem a Manaus, capital do Amazonas, em busca de melhores condições de vida.

Foi tão expressiva a quantidade de venezuelanos em Manaus, que sem alternativas de moradia, montaram tendas e barracas sob o viaduto do bairro de Flores, nas proximidades da Rodoviária da capital amazonense, passando a viver precariamente nessas instalações. A situação de extrema vulnerabilidade evidenciou a necessidade urgente de intervenção para encontrar soluções de uma acolhida adequada.

Comumente, a população manauara se deparava com vários venezuelanos localizados nas avenidas e ruas da cidade, segurando cartazes de papelão com os dizeres "*necesito ayuda*" (preciso de ajuda), "*necesito trabajo*" (preciso de trabalho) e "*tengo hambre*" (tenho fome). Muitos improvisavam caixas de leite cortadas ao meio para pedir dinheiro das pessoas que estavam nos carros parados em semáforos. Era possível ver nas ruas famílias inteiras, inclusive com crianças, muitas ainda bebês, e idosos. Era perceptível, ainda, que entre eles havia muitos indígenas venezuelanos buscando amparo e oportunidades de vida.

Eram cenas fortes que refletiam a dura realidade enfrentada por esses imigrantes, o que evidenciava cada vez mais a necessidade urgente de intervenção da administração pública local.

É nesse contexto que a relação entre o Estado e a Sociedade pode ser fortalecida com a união de esforços para atuar na mitigação dos efeitos procedentes das crises humanitárias e promover cidadania aos imigrantes venezuelanos.

A capital amazonense é um ecossistema urbano complexo, situada às margens do Rio Negro e entrelaçada por inúmeros igarapés. Segundo o IBGE (2022), a cidade possui uma população de 2.063.689 habitantes, com uma economia fortemente impulsionada pela Zona Franca. Por outro lado, nos municípios próximos, localizados no interior do Amazonas, a economia é baseada no artesanato, na agricultura familiar e pesca realizada por comunidades ribeirinhas.

A estrutura administrativa do município de Manaus, formada pelo Poder Executivo, é composto pelo Prefeito, Vice-Prefeito e sua equipe administrativa, abrangendo um total de 22 órgãos da administração direta e 6 da administração indireta (LEI MUNICIPAL Nº 1975, 29/04/2015).

O governo municipal de Manaus deve atuar no enfrentamento dos fatores de exclusão social e das causas da pobreza, fazendo a integração dos setores desfavorecidos.

Além disso, a administração pública do município, dentre outras responsabilidades, tem o dever de realizar serviços assistenciais de maneira direta, **ou indireta por meio da colaboração de instituições privadas**, seguindo os critérios e normas fixadas perante lei. Por conseguinte, a administração pode implementar incentivos para a **participação popular** na gestão pública, instituindo mecanismos de participação que propiciem a definição de prioridades, bem como a fiscalização e controle das ações desenvolvidas pelo governo nas áreas de educação, segurança, saúde, e ainda, do planejamento e execução orçamentária (LEI ORGÂNICA, 1990, p. 3 e 5 - acrescida pela Emenda à Lei Orgânica nº 88/2015).

Na conjuntura de uma administração pública colaborativa, as organizações da sociedade civil (OSC) podem desenvolver atividades cruciais para atender, de forma ágil, às demandas urgentes de indivíduos com necessidades sociais.

Moreira (1997) afirma que o Terceiro Setor atua entre o Estado (Primeiro Setor) e o mercado (Segundo Setor), compreendendo um conjunto de organizações que não pertencem a ambos setores. Assim, o Terceiro Setor combina partes do público e privado desempenhando ações nas lacunas deixadas pelos poderes públicos na oferta de serviços à população.

Em períodos de crise e tensão pública, Alves e Costa (2020) declaram que existe um conjunto significativo de organizações da sociedade civil cuja função social se destaca no amparo às populações vulneráveis. Neste sentido, as OSCs podem desempenhar um papel fundamental na promoção de cidadania.

De acordo com Jansen e Landim (2011), no contexto da sociedade brasileira existe a demanda da efetiva universalização da cidadania, sendo esse um direito assegurado pela Constituição Federal de 1988. Essa universalização é essencial para a promoção de igualdade, integração econômica, política, social e cultural do cidadão.

Por conseguinte, Falconer (1999) cita que no Brasil existe um incentivo para que o Terceiro Setor estabeleça parcerias com o Estado, a serem viabilizadas pela administração pública nas diferentes esferas.

Aderindo os princípios do Marco Regulatório das Organizações da Sociedade Civil (MROSC), estabelecido pela Lei nº 13.019/2014, o governo pode ser um impulsionador de iniciativas voltadas para parcerias com as OSCs, objetivando o bem-estar social e coletivo. O Estado pode desenvolver estratégias no âmbito institucional e jurídico para fortalecer parcerias entre a administração pública e as OSCs.

Conforme os dados da OIM (2023, p. 12), “dentre os principais países de origem das

pessoas migrantes registradas em Manaus, tem-se: República Bolivariana da Venezuela (69%), Haiti (6,1%), Japão (3,6%) e Colômbia (3,5%)”. Muitos desses venezuelanos chegam sem trabalho e sem ter como se alimentar, e grande parte acabam ficando em situação de rua.

Diante desse intenso fluxo migratório, as OSCs podem desempenhar um papel crucial para fortalecer as ações do Estado, formando uma governança participativa de tal modo a atender às demandas sociais considerando o aumento populacional local.

Na cidade de Manaus, a constante chegada de imigrantes venezuelanos em condições de vulnerabilidade evidenciou a necessidade de uma resposta ágil e abrangente. Nessas circunstâncias, a Agência Adventista de Desenvolvimento e Recursos Assistenciais (ADRA), como uma Organização da Sociedade Civil (OSC), tem trabalhado no desenvolvimento social fornecendo assistência aos refugiados venezuelanos, visando complementar os serviços públicos, atuando na promoção da cidadania dessa população padecedora e trazendo colaboração para a administração pública municipal.

Alinhado aos princípios e diretrizes da Política Nacional de Assistência Social (PNAS) de 2004, assim como à Tipificação Nacional de Serviços Socioassistenciais de 2009, a ADRA tem desenvolvido projetos com o intuito de garantir que os refugiados venezuelanos tenham acesso aos serviços essenciais, como saúde, renda, assistência jurídica e a proteção dos direitos humanos.

A ADRA é reconhecida como Organização da Sociedade Civil de Interesse Público - OSCIP pelo processo MJ Nº 08071.002538/2012/79 e registrada sob o CNPJ 01.467.063/0001-15 (SITE OFICIAL, 2024).

Diante desse cenário da crise migratória na capital amazonense, o presente estudo busca responder à seguinte questão: como ocorrem as cooperações entre a administração pública local e a ADRA (enquanto uma OSC) no desenvolvimento social dos refugiados venezuelanos? Assim, o objetivo deste trabalho é avaliar as parcerias entre a ADRA e o governo municipal de Manaus na promoção da cidadania dos refugiados venezuelanos.

A pesquisa se fundamenta em referenciais teóricos sobre o Marco Regulatório das Organizações da Sociedade Civil e as Parcerias Público-Privadas do Terceiro Setor. Dessa forma, este estudo contribui para a compreensão do potencial que a administração pública pode ter na promoção de direitos e justiça social por meio de parcerias com o Terceiro Setor, evidenciando a relevância de uma administração pública participativa como estratégia fundamental para a oferta de serviços básicos e redução das dificuldades sociais enfrentadas pela população de refugiados venezuelanos.

2 REFERENCIAL TEÓRICO

Nesta pesquisa, foi feita uma busca dos referenciais teóricos no âmbito dos estudos já realizados relacionados ao assunto, com o intuito de compreender as linhas teóricas que sustentam o tema em questão. Marion, Dias e Traldi (2002, p.38) explica que “o referencial teórico deve conter um apanhado do que existe, de mais atual na abordagem do tema escolhido, mesmo que as teorias atuais não façam parte de suas escolhas”.

2.1 Parcerias Público-Privadas e o Terceiro Setor

O dinâmico relacionamento entre o Estado e a Sociedade Civil tem sido objeto de interesse e pesquisa. Observa-se, no contexto das atuais transformações sociais e políticas, uma transição significativa na maneira como a administração pública interage com os cidadãos, movendo-se além da imposição unidirecional para uma abordagem mais colaborativa e inclusiva.

O terceiro setor corresponde ao conjunto de organizações que não fazem parte do Estado (Primeiro Setor) ou do Mercado (Segundo Setor), desempenhando um papel intermediário entre ambos e caracterizando-se, igualmente, por sua natureza híbrida entre o público e o privado. Essa condição decorre, em parte, da insuficiência de empenho por parte do Estado na prestação de serviços públicos (MOREIRA, 1997).

Alinhado com os estudos norte-americanos, Oliveira (2005) define o Terceiro Setor como uma entidade independente, mas, com a capacidade de estabelecer colaborações e obter investimentos tanto do setor público quanto do privado.

Já a partir da abordagem europeia, nota-se que as organizações pertencentes ao Terceiro Setor integram elementos da economia de mercado, da redistribuição e da reciprocidade, o que as caracteriza não como um setor isolado, mas sim como uma entidade híbrida que opera na intersecção entre o mercado e o Estado, buscando promover benefícios comunitários comunitário (DEFOURNY; NYSSSENS, 2010).

Pode-se constatar que o terceiro setor teve seu surgimento no Brasil ainda nos tempos da colonização, com os serviços prestados pela igreja, época em que se praticavam os princípios da filantropia e da caridade religiosa, em uma perspectiva assistencialista (SILVA, 2010). Com as diversas mudanças sociais e econômicas no percurso da história, houve a expansão e a

diversificação das organizações do Terceiro Setor. Na década de 70, como forma de resistência e oposição às ações governamentais durante o regime militar, surgiram as organizações denominadas de não governamentais – ONGs (SILVA, 2010).

Anteriormente, as parcerias entre administração pública e organizações civis eram marcadas pela ideia de que aos participantes cabia uma postura de submissão e gratidão. Muitas vezes, tais parcerias eram consideradas favores oficiais, sem contrapartida claramente definida e baseadas em acordos frágeis. É relevante observar que, além da expectativa de "passividade" por parte das organizações parceiras, havia um Estado frequentemente sem controle efetivo sobre a aplicação dos recursos transferidos e os resultados alcançados através da execução da parceria (MODESTO, 2018).

Apesar do atual reconhecimento da importância do terceiro setor como parceiro da administração pública, ainda persistem desafios, como a burocracia fiscal e as dificuldades na efetivação das parcerias (SILVA, 2010).

Além disso, de acordo com a interpretação de Rodrigues (2013), as organizações pertencentes ao Terceiro Setor enfrentam consideráveis desafios no que diz respeito à sua gestão, uma vez que, ao operarem dentro de um contexto político, econômico e social em constante mutação, ainda continuam a enfrentar também as dificuldades decorrentes das transformações da sociedade contemporânea.

Por outro lado, Albuquerque (2006) entende que a gestão das organizações do Terceiro Setor necessita de uma administração eficaz em termos de recursos humanos, financeiros e materiais como uma estratégia fundamental para garantir o bom funcionamento das atividades e alcançar os objetivos estabelecidos, enfatizando a importância da formação de parcerias e da busca pela sustentabilidade.

Com base nos estudos sobre a gestão na iniciativa privada, Johansen e Zhu (2013) destacam que, devido à competição no mercado, os gestores do setor privado tendem a dar mais ênfase à gestão da eficiência do serviço em comparação com aqueles que trabalham no Terceiro Setor. No entanto, a administração nas entidades sem fins lucrativos não pode seguir o mesmo modelo das empresas convencionais, pois o resultado desse processo não se refere à produção de mercadorias, mas sim à intervenção no âmbito social (PRADO, NETO, CERONI; 2007).

De acordo com Falconer (1999), no Brasil, há um estímulo para que o Terceiro Setor estabeleça parcerias com o Estado por meio da administração pública em todos os níveis, promovendo uma relação intersetorial que difunde as fronteiras entre os três setores.

A partir de meados da década de 1990, a contribuição do Terceiro Setor na realização de atividades ou projetos de interesse público e de caráter social tornou-se ainda mais

significativa. Decorrente da Reforma Administrativa, testemunhamos um notável aumento no surgimento de associações e fundações dedicadas a atender às necessidades da sociedade (CARVALHO FILHO, 2018). Em 1999 houve o reconhecimento e a regulamentação específica das Organizações da Sociedade Civil de Interesse Público (OSCIPs), com o advento da Lei N° 9.790/99.

A criação da Lei N° 9.790/99 respondeu à necessidade de reconhecer o terceiro setor como participante ativo da economia, ao lado do Estado e do setor privado, estabelecendo normas claras e permitindo uma maior flexibilidade na captação de recursos para essas instituições, além da possibilidade de firmar parcerias com o poder público de forma simplificada e receber benefícios fiscais e tributários.

Nesse contexto, a visão contemporânea sobre o papel dos agentes Estado, Mercado e Sociedade transcende a atuação isolada de cada um, em direção a uma abordagem que preconiza a formação de parcerias intersetoriais com ênfase na colaboração para a circulação eficiente de recursos entre esferas pública e privada. Como bem observado por Cardoso (2000), o aumento significativo da mobilização de recursos privados para iniciativas de interesse público representa uma quebra com a tradicional divisão entre esfera pública e privada. Anteriormente, o termo "público" era associado ao âmbito estatal, enquanto "privado" remetia ao lucrativo.

O envolvimento dos cidadãos e o compromisso das empresas com atividades sociais marcam o surgimento de uma esfera pública não estatal sem precedentes, assim como de um Terceiro Setor — caracterizado por sua natureza não-lucrativa e não-governamental. O fortalecimento desse setor contribui para uma reconfiguração tanto do papel do Estado quanto do Mercado (CARDOSO, 2000).

No cenário dinâmico de interconexão entre os setores, o Governo, conhecido tradicionalmente no papel de legislador e fiscalizador, pode se elevar como um promotor de iniciativas voltadas ao bem-estar coletivo, em sintonia com os princípios do Marco Regulatório das Organizações da Sociedade Civil (MROSC), delineado pela Lei n° 13.019/2014 com um conjunto abrangente de estratégias que visam aprimorar o contexto jurídico e institucional relacionado às parcerias em entre as Organizações da Sociedade Civil e o Estado.

Essa nova abordagem reconhece a importância da participação do Terceiro Setor na formulação e implementação de políticas públicas, uma vez que o seu surgimento ocorreu justamente com o intuito de fazer melhorias às falhas admitidas pelo Governo (SCHEID; MAFALDA; PINHEIRO, 2010).

2.2 Marco Regulatório das Organizações da Sociedade Civil

As Organizações da Sociedade Civil representam uma diversificada coletânea de entidades com variados modos de interagir entre si, em relação ao Estado, ao mercado e aos outros participantes da sociedade civil (IPEA, 2019).

Enquanto atores orientados por estimativas nobres de solidariedade, voluntarismo, liberdade e autonomia, a diversificação e atuações das Organizações da Sociedade Civil levou à literatura, sobre o tema em questão, a ser transformada na medida em que ocorriam a profusão e fortalecimento dessas organizações, bem como a complexificação de suas relações com a esfera pública (IPEA, 2019).

Os limites, avanços, aprimoramento de mecanismos de responsabilização, prestação de contas (*accountability*), transparência e mapeamento dos perfis das OSCs influenciaram as discussões sobre essas organizações, nos últimos anos.

De acordo com as considerações nos estudos do Ipea (2019), para obter o status de Organização da Sociedade Civil de Interesse Público (OSCIP), a entidade deve ser oficialmente qualificada como tal pela administração pública, mediante o cumprimento dos critérios especificados na Lei nº 9.790, de 23 de março de 1999, tendo essa legislação como propósito principal estabelecer regras que orientassem o relacionamento legal entre tais organizações e as autoridades governamentais, visando a facilitar a celebração de acordos e parcerias.

Além disso, a administração pública pode também conferir a qualificação de Organização Social, conforme estipulado na Lei nº 9.637/98, a organizações sem fins lucrativos, permitindo-lhes acessar diversos benefícios governamentais, como alocação de recursos orçamentários e isenções fiscais.

Para Jacobi (2015), as atuais iniciativas de mobilização por parte das Organizações da Sociedade Civil constituem uma oportunidade efetiva para remodelar a abordagem de gestão adotada nos âmbitos estaduais e municipais, introduzindo uma esfera de diálogo mais complexa, ampliando, consideravelmente, o nível de responsabilidade de grupos que tradicionalmente possuíam uma participação desigual na administração pública.

Conforme Mendonça e Falcão (2016) as parcerias entre o poder público e Organizações da Sociedade Civil (OSCs) são um fenômeno que se verifica em diversas nações. No contexto brasileiro, essa dinâmica tem ganhado crescente importância na prestação de serviços públicos. A regulamentação dessas parcerias reflete uma perspectiva específica do Estado em relação à sociedade civil, com repercussões significativas no processo de formulação e implementação de políticas públicas.

O **Marco Regulatório das Organizações da Sociedade Civil (MROSC)** refere-se à denominação adotada para abranger tanto a Lei nº 13.019/2014 quanto o conjunto de estratégias voltadas para a melhoria do ambiente jurídico e institucional relacionado às Organizações da Sociedade Civil e suas parcerias com o Estado. A principal motivação por trás disso foi estabelecer um arcabouço normativo que reconhecesse e valorizasse o trabalho das OSCs de acordo com os desafios apresentados pela democracia brasileira, tendo em vista o alcance, o impacto e a contribuição significativa dessas organizações na execução de políticas públicas e prestação de serviços públicos (ENAP, 2019).

A Lei nº 13.019/2014 tem como principais objetivos:

- Estabelecer critérios e procedimentos para a celebração de parcerias entre o poder público e as organizações da sociedade civil;
- Garantir maior transparência e controle social na utilização de recursos públicos por parte das OSCs;
- Reforçar a importância do planejamento e da avaliação na execução de projetos e programas sociais;
- Estabelecer diretrizes para a prestação de contas, com ênfase na utilização adequada dos recursos públicos;
- Fortalecer a participação da sociedade civil na formulação, implementação e monitoramento de políticas públicas.

Anteriormente, não existia uma legislação abrangente e consistente que orientasse a atuação das Organizações da Sociedade Civil. A ausência de um arcabouço legal adequado levava à aplicação inadequada de comparações com órgãos governamentais, tornando necessário gerar dados sobre as parcerias entre OSCs e o Estado.

Além disso, havia um contexto em que as organizações e movimentos sociais enfrentavam o risco de serem vistos de forma negativa. Isto posto, foi necessário “o estabelecimento de normas claras que pudessem reconhecer as especificidades das entidades privadas sem fins lucrativos e, ao mesmo tempo, oferecer mecanismos de transparência e controle da aplicação dos recursos públicos” conforme citado pela Enap (2019, pag. 15), assim como o esclarecimento no quadro a seguir:

Figura 9 - Antes e Depois do Marco Regulatório das Organizações da Sociedade Civil (MROSC)

Antes da Lei nº 13.019/2014	
Incapacidade dos instrumentos em abranger a totalidade das OSC e parcerias com o poder público	<ul style="list-style-type: none"> • Ausência de normas claras, específicas e abrangentes para as OSC.
Insegurança jurídica	<ul style="list-style-type: none"> • Multiplicidade de instrumentos: contrato de gestão, contratos administrativos, convênios.
Criminalização das OSC e movimentos sociais	<ul style="list-style-type: none"> • Ausências de regulamentação do Convênio entre Estados e OSC. • Sucessivas alterações nas normas, falta de clareza e entendimentos diferentes. • Leis de Diretrizes Orçamentárias fixavam regras de parcerias.
Depois da Lei nº 13.019/2014	
Com o MROSC	<ul style="list-style-type: none"> • Atendimento à diversidade das OSC • Normas claras • Contratualização

Fonte: Escola Nacional de Administração Pública, 2019.

Uma maneira de monitorar as atividades das Organizações da Sociedade Civil é por meio de um Mapa representado por uma plataforma de transparência pública colaborativa, abrigando informações das OSCs em todo o território brasileiro, como estabelecido pelo Marco Regulatório das Organizações da Sociedade Civil. A criação do Mapa decorre da implementação do Decreto nº 8.726/2016, que regulamenta a Lei nº 13.019/2014, e sua administração é da responsabilidade do Instituto de Pesquisa Econômica Aplicada (IPEA, 2019).

Adicionalmente, conforme a legislação mencionada e suas alterações pela Lei Nº 13.204, de 14 de dezembro de 2015, uma Organização da Sociedade Civil (OSC) pode se enquadrar em três diferentes estruturas:

- **Entidade privada sem fins lucrativos:** São as organizações que não distribuem entre seus sócios, conselheiros, diretores, funcionários, doadores ou terceiros quaisquer lucros, sobras, excedentes operacionais, dividendos, isenções ou participações de seu patrimônio, obtidos através de suas atividades. Essas entidades devem aplicar tais recursos integralmente na consecução de seu objeto social, seja de forma imediata ou através da criação de fundos patrimoniais ou de reserva.
- **Sociedades cooperativas:** São organizações formadas por indivíduos em situação de vulnerabilidade pessoal ou social, bem como por aqueles envolvidos em programas de combate à pobreza e de promoção de emprego e renda,

conforme estabelecido na Lei nº 9.867, de 10 de novembro de 1999. Além disso, englobam as entidades dedicadas ao desenvolvimento, educação e treinamento de trabalhadores rurais, bem como à capacitação de profissionais de assistência técnica e extensão rural, e ainda aquelas habilitadas para a realização de atividades ou projetos de interesse público e social.

- **Organizações Religiosas:** São aquelas que se dedicam a atividades ou projetos de interesse público e social, distintos das práticas exclusivamente religiosas.

As organizações da sociedade civil, financiadas e administradas com recursos provenientes tanto do setor privado quanto do público, são indiscutivelmente públicas, mesmo não sendo entidades estatais. Embora tudo que seja estatal seja considerado público, nem tudo que é público é estatal, como destacado por Wilhelm (1999). Dessa forma, compreendemos as organizações da sociedade civil como uma esfera pública não governamental e, nesse contexto:

(...) o processo de reprodução das relações sociais não é mera repetição ou reposição do instituído; é também criação de novas necessidades, de novas forças produtivas sociais do trabalho, que aprofundam desigualdades e criam novas relações entre os homens na luta pelo poder político e pela hegemonia entre diferentes classes e grupos na sociedade. Trata-se, pois, de uma noção aberta ao vir a ser histórico, à criação do novo. Ela captura o movimento e a tensão das relações sociais entre as classes que as constituem, as formas mistificadas que as revestem, assim como as possibilidades de ruptura com a alienação pela ação criadora dos homens na construção da história (IAMAMOTO, 2008).

Diante dos conceitos de gestão participativa, os atos públicos devem defender os interesses coletivos, assegurando a democratização das relações internas entre seus operadores, bem como a qualidade e eficácia de seus resultados. Devido à sua natureza de estar disponível para todos, esses atos devem ser transparentes quanto aos interesses e objetivos, devem ter propósitos universais e seus participantes devem estar comprometidos com uma consciência ou cultura pública, atendendo às demandas e conexões impostas pelo contexto social (CABRAL, 2007).

Para garantir a eficácia da Administração Pública, é crucial realizar acompanhamentos regulares das atividades das Organizações da Sociedade Civil. Isso visa promover continuamente o bem-estar social, o desenvolvimento sustentável e a participação cidadã, considerando essas organizações como agentes de mudança e construção de uma sociedade mais justa.

3 METODOLOGIA

Esta pesquisa teve como objetivo descrever as parcerias entre o governo municipal e ADRA na promoção da cidadania dos refugiados venezuelanos em Manaus.

De acordo com Minayo (1994), os procedimentos metodológicos apresentam as opções teórica fundamentais, expondo as consequências do percurso adotado para compreender uma realidade e a relação do homem com ela.

Tendo em consideração os procedimentos técnicos utilizados em pesquisas científicas, foi realizado um estudo de caso do papel da ADRA de tal modo a analisar como essa OSC, por meio das parcerias público-privadas, executa as suas ações sociais para atendimento das necessidades dos refugiados venezuelanos. Nas explicações de Alves-Mazzotti e Gewandsznajder (1998), o estudo de caso é um procedimento metodológico que envolve a busca de maiores informações possíveis de apenas uma unidade como um indivíduo, um pequeno grupo, uma instituição, um programa, ou um evento.

Quanto à abordagem, a pesquisa foi qualitativa e buscou compreender as dinâmicas das parcerias institucionais e os impactos sociais gerados pela atuação conjunta do governo municipal e da ADRA. A abordagem qualitativa permite esclarecer melhor os comportamentos presentes mediante as ações da entidade, uma vez que a compreensão das conjecturas de eventuais causas dos resultados aprofunda a análise e as discussões finais (MINAYO, 1997).

Quanto aos objetivos, foi realizada uma pesquisa descritiva retratando um panorama detalhado das iniciativas empreendidas por meio das cooperações e rede de apoio entre OSCs, governo e outras organizações. Nesse sentido, Gil (2002, p. 42) destaca que “as pesquisas descritivas têm como objetivo primordial a descrição das características de determinada população ou fenômeno ou, então, o estabelecimento de relações entre variáveis”.

Foi feito um **recorte geográfico** fixando a pesquisa na cidade de Manaus, objetivando uma compreensão mais ampla da situação migratória de venezuelanos e os efeitos sociais das parcerias entre OSCs e governo local na promoção de cidadania dessa população de refugiados, uma vez que consideravelmente a maior parte de migrantes venezuelanos que chegam no Brasil se concentram na capital amazonense.

Como **técnicas de coletas de dados**, foram realizadas **entrevistas semiestruturadas** objetivando uma investigação minuciosa dos comportamentos interligados entre as necessidades sociais presentes e os efeitos resultantes das ações dessa OSC, relevando sua atuação como prestadora de serviços públicos. **Nos Apêndices A, B e C** são apresentados o Roteiro de Entrevista e os modelos das perguntas a serem realizadas.

Tabela 4 – Entrevistas, Campo de Pesquisa

GRUPO	Nº DE INDIVÍDUOS	TIPO DE COLETA
OSC - ADRA	08	Entrevista semiestruturada
Prefeitura de Manaus - SEMASC	08	Entrevista semiestruturada

Fonte: Elaborado pela autora, 2024.

Os entrevistados foram identificados por códigos no texto. Cada código começará com a letra E (indicando a palavra ENTREVISTADO), seguido da letra inicial do órgão ou grupo de vínculo e uma numeração sequencial, indicando a quantidade de entrevistados. Exemplo:

- EA01: Entrevistado da ADRA, nº 1;
- ES01: Entrevistado da SEMASC, nº 1.

Quadro 13 - Perfil dos Entrevistados

Cargo ou Função	Organização ou Local	Atuação	Código
Gestor/Diretor	OSC - ADRA	Gestão Superior	EA01
Coordenador	OSC - ADRA	Administração e Acompanhamento	EA02
Coordenador	OSC - ADRA	Administração e Acompanhamento	EA03
Assistente Social	OSC - ADRA	Assistência Humanitária	EA04
Assistente Social	OSC - ADRA	Assistência Humanitária	EA05
Agente de Saúde	OSC - ADRA	Saúde Coletiva	EA06
Contador	OSC - ADRA	Contabilidade, Orçamento e Finanças	EA07
Assistente Administrativo	OSC - ADRA	Suporte Administrativo	EA08
Subsecretário e Presidente	Prefeitura Municipal - SEMASC	Gestão Administrativa	ES01
Chefe de Departamento	Prefeitura Municipal - SEMASC	Gerência Operacional	ES02
Gerente	Prefeitura Municipal - SEMASC	Gerência Operacional	ES03
Presidente de Conselho	Prefeitura Municipal - SEMASC	Gestão Operacional	ES04
Gerente	Prefeitura Municipal - SEMASC	Gerência Operacional	ES05
Agente Público	Prefeitura Municipal - SEMASC	Atividades Administrativas	ES06
Agente Público	Prefeitura Municipal - SEMASC	Atividades Administrativas	ES07
Agente Público	Prefeitura Municipal - SEMASC	Atividades Administrativas	ES08

Fonte: Elaborado pela autora, 2024.

O processo também foi conduzido por meio de **pesquisas documentais**, tendo como coleta de dados primários os documentos físicos disponibilizados pela ADRA e SEMASC.

Como parte de coleta de dados secundário a pesquisa foi realizada, ainda, em documentos disponíveis nos sites institucionais os quais contribuíram significativamente ao fornecer informações relevantes para a pesquisa.

Quadro 14 - Documentos Analisados na Pesquisa

Documento	Organização	Tipo de Documento (Acesso)	Ano
Histórico da Agência Adventista de Desenvolvimento e Recursos Assistenciais - ADRA	ADRA	Site Institucional	Início - 2024
Instituição da ADRA Noroeste	ADRA	Estatuto da ADRA Noroeste (Arquivo Físico da ADRA)	2012
Assembleia Geral	ADRA	Ata de Reunião da Assembleia Geral (Arquivo Físico da ADRA)	2012
Plano de Ação	ADRA	Plano de Ação 2024 (Arquivo Físico da ADRA)	2024
Projetos	ADRA	Site Institucional Cartilhas	Início-2024
Dados de Parcerias	SEMASC	Arquivo Físico do Setor de Prestação de Contas	2024
Organograma	SEMASC	Arquivo Físico da Subsecretaria	2021-2024
Manual de Prestação de Contas	SEMASC	Arquivo Físico do Setor de Prestação de Contas	2022-2024
Diário Oficial	SEMASC	Site Oficial da Prefeitura de Manaus	2023-2024
Diretriz para Acesso à Programas Sociais	SEMASC	Cartilha	2024

Fonte: Elaborado pela autora, 2024.

Como parte do processo de investigação, foi fundamental a realização da **pesquisa bibliográfica**, objetivando integrar a teoria científica com a realidade presente (MINAYO, 1997). A pesquisa teve como base dados coletados em acervos bibliográficos físicos e em sítios na internet como SCIELO, SPELL ANPAD, CAPES, GOOGLE ACADÊMICO relativos a trabalhos publicados até o ano de 2024.

Outra técnica utilizada foi a **observação direta**, ao acompanhar em tempo real as ações da ADRA e SEMASC.

Como **técnicas de análise de dados** foram feitas análises dos conteúdos obtidos, permitindo a identificação de categorias temáticas e padrões nos discursos dos entrevistados. Além disso, foram comparadas as informações extraídas dos documentos com as percepções obtidas nas entrevistas, a fim de verificar a coerência entre as políticas implementadas e os resultados observados na prática.

Quadro 15 – Categorias de Análise

Categoria	Descrição
Terceiro setor	Conjunto de organizações sem fins lucrativos que atuam com objetivos sociais.
Parcerias público-privadas (com OSCs)	Acordos/Parcerias formais entre Governo e entidades privadas (como as OSCs) para prestação conjunta de serviços públicos.
Marco Regulatório das Organizações de Sociedade Civil (MROSC)	Normas (Lei 13.019/2014) que regulamentam as parcerias entre as OSCs e os Poderes Públicos, promovendo transparência e eficiência.

Fonte: Elaborado pela autora, 2025.

Essa abordagem metodológica possibilitou uma compreensão aprofundada do funcionamento das parcerias entre o governo municipal e a ADRA, evidenciando seus desafios, potencialidades e impacto na promoção da cidadania dos refugiados venezuelanos em Manaus.

4 RESULTADOS E DISCUSSÃO

Com os dados coletados por meio da pesquisa documental e das entrevistas realizadas, nos próximos capítulos serão apresentados os resultados obtidos e a análise da investigação. Assim, serão discutidos o papel do governo municipal de Manaus e o impacto das parcerias com a ADRA, além dos benefícios e limitações observados.

4.1 Governo Municipal de Manaus e o Cenário Migratório

Com a promulgação da Constituição Federal de 1988, a organização do Estado Brasileiro passou a ter como uma de suas competências a elaboração e a execução planos nacionais e regionais, como proposições para o ordenamento do território e desenvolvimento econômico social.

Neste sentido, foi criada a Superintendência do Desenvolvimento da Amazônia (SUDAM) pela Lei Complementar nº 124, de 03 de janeiro de 2007, em que estabelece no seu Art. 13 a elaboração do Plano Regional de Desenvolvimento da Amazônia - PRDA com o objetivo de reduzir as desigualdades regionais e promover o desenvolvimento econômico e social da Amazônia. No mesmo Art. 13, em seu parágrafo 3º, esclarece que o Plano Regional de Desenvolvimento da Amazônia sempre terá a vigência de 4 (quatro) anos, sendo revisado anualmente, devendo tramitar ordinariamente junto com o Plano Plurianual – PPA da União (SUDAM, 2023).

A Amazônia Legal Brasileira é formada predominantemente pelos Estados da Região Norte – Acre, Amapá, Amazonas, Pará, Rondônia, Roraima e Tocantins – somando ainda com o Estado do Mato Grosso (Região Centro-Oeste) e parte do Estado do Maranhão (Região Nordeste). Com um total de 772 municípios, a região possui uma área de 5.015.146,008 km² e corresponde a cerca de 58,93% do território brasileiro (IBGE, 2022).

Inclui-se também como integrante do bioma amazônico, fragmentos florestais estrangeiros considerando os limites territoriais nas fronteiras, sobre isso, cabe destacar que dos 10 (dez) países pertencentes à América do Sul, com os quais o Brasil faz fronteira, 07 (sete) se localizam geograficamente na região amazônica (IPEA, 2021).

Na atualidade, como Política Pública para a Amazônia brasileira, está em vigência o Plano Regional de Desenvolvimento da Amazônia – PRDA (2024/2027), elaborado pela SUDAM, em consonância com a Política Nacional de Desenvolvimento Regional - PNDR e a Estratégia Federal de Desenvolvimento - EFD. Foi considerado, ainda, o Plano Plurianual - PPA da União para 2024 a 2027, além de observar as propostas presentes nos planejamentos estaduais e Consórcio Interestadual da Amazônia Legal (SUDAM, 2023).

Assim, o PRDA 2024-2027 apresenta um conjunto de eixos, programas e ações estratégicas, transversais e estruturais, integradas e sinérgicas que envolve os diversos atores regionais e nacionais quer sejam do **setor público**, quanto da iniciativa privada ou do **terceiro setor**. Nesse rol de atores estão os governos estaduais e municipais, consórcios estaduais e municipais, ministérios setoriais, **organizações da sociedade civil**, instituições financeiras públicas e privadas do Brasil e do exterior, bem como organismos internacionais, dentre outros (SUDAM, 2023, p. 10).

O PRDA (2024/2027) também incorpora as estratégias propostas na Agenda 2030, na qual elenca os 17 Objetivos de Desenvolvimento Sustentável - ODS e suas 169 metas que deverão ser alcançadas. Desse modo, a Agenda 2030, juntamente com as suas metas visam “erradicar a pobreza e promover a vida digna de todos, sem deixar ninguém para trás, e centrada nos chamados 5P’s: Pessoas, Planeta, Prosperidade, Paz e Parcerias” (SUDAM, 2023, p. 13).

Nesse contexto, a Administração Pública nos governos locais desempenha um papel essencial na concretização das estratégias propostas pela Agenda 2030, necessitando de uma governança efetiva no intuito de garantir a justiça social ao implementar, de forma equitativa e duradoura, as iniciativas voltadas para inclusão, proteção ambiental e crescimento econômico.

A governança eficiente permite que os governos locais atuem de forma integrada e participativa, formulando políticas públicas eficazes, promovendo transparência na gestão, mobilizando recursos e fortalecendo parcerias entre as entidades públicas, privadas e o Terceiro Setor.

De modo geral, governança está relacionada a forma de conduzir, não sendo apenas pelo exercício do poder (governo) ou como é exercido esse poder (governabilidade), mas com a capacidade de todo um sistema administrativo e político funcionarem de tal forma a resolver os problemas públicos, de maneira efetiva e decisiva (PETERS, 2012).

A governança municipal está direcionada às aplicações dos conceitos de governança ao nível local, no cumprimento das atividades inerentes à administração pública para atender às necessidades públicas, seja ela de forma direta (aparelhamento administrativo do governo) e indireta (colaboração da sociedade civil).

Como já citato, o Brasil faz fronteiras com dez países, sendo que desses, sete estão localizados nos limites da Amazônia Legal brasileira e, por conseguinte, o país é envolvido em fluxos migratórios. Cabe destacar que só o Estado do Amazonas já faz fronteira com três países: Peru, Colômbia e Venezuela.

A situação das migrações leva a administração pública para uma reação de defesa e promoção de direitos humanos, pois envolve uma complexidade de necessidades sociais em todos os aspectos econômicos, de saúde, educação, segurança pública, entre outras abordagens dos desafios sociais.

Nos últimos anos, a cidade de Manaus, capital do Amazonas, tem sido um dos destinos mais procurados por imigrantes venezuelanos. Logo no início muitos imigrantes se instalaram em acampamentos na proximidade da Rodoviária do município.

Imagem 2 - Acampamentos nas proximidades da Rodoviária de Manaus



Fonte: Amazônia Real – Foto de Alberto César Araújo, 2019.

Imagem 3 - Venezuelanos vivendo embaixo de Viaduto próximo à Rodoviária de Manaus



Fonte: Amazônia Real – Foto de Alberto César Araújo, 2019.

Entre janeiro de 2017 e agosto de 2020, o Estado Brasileiro acolheu 609.049 venezuelanos, conforme registrado no Relatório Situacional do Brasil, elaborado em 2020 pelo Escritório das Nações Unidas sobre Drogas e Crimes – UNODC com dados da Organização Internacional para as Migrações - OIM e Subcomitê Federal para Interiorização do Brasil (UNODC, 2021).

Em novembro de 2017 entrou em vigor a Lei nº 13.445/17, a nova Lei de Migração, que substituiu o Estatuto do Estrangeiro (Lei nº 6.815/1980), por não responder mais às novas dinâmicas migratórias do Brasil. Portanto, a Lei de Migração, sendo uma clara necessidade, foi o resultado de debates entre o poder público e a sociedade civil organizada.

Esse novo instrumento normativo aborda a questão migratória sob a perspectiva dos direitos humanos, voltada para a proteção e garantia dos migrantes residentes no Brasil. A Lei nº 13.445/17 estabelece princípios e diretrizes que devem reger a política migratória no Brasil, a saber, alguns desses princípios:

[...] V - promoção de entrada regular e de regularização documental; VI - acolhida humanitária; [...] IX - igualdade de tratamento e de oportunidade ao migrante e a seus familiares; X - inclusão social, laboral e produtiva do migrante por meio de políticas públicas; XI - acesso igualitário e livre do migrante a serviços, programas e benefícios sociais, bens públicos, educação, assistência jurídica integral pública, trabalho, moradia, serviço bancário e seguridade social; XII - promoção e difusão de direitos, liberdades, garantias e obrigações do migrante; XIII - diálogo social na formulação, na execução e na avaliação de políticas migratórias e promoção da participação cidadã

do migrante; XIV - fortalecimento da integração econômica, política, social e cultural dos povos da América Latina, mediante constituição de espaços de cidadania e de livre circulação de pessoas; [...] XVI - integração e desenvolvimento das regiões de fronteira e articulação de políticas públicas regionais capazes de garantir efetividade aos direitos do residente fronteiriço; XVII - proteção integral e atenção ao superior interesse da criança e do adolescente migrante; [...] XXI - promoção do reconhecimento acadêmico e do exercício profissional no Brasil, nos termos da lei; e XXII - repúdio a práticas de expulsão ou de deportação coletivas (Art. 3º, Lei nº 13.445/17)

Ainda, conforme a mesma Lei nº 13.445/17, no Art. 4º, “ao migrante é garantida no território nacional, em condição de igualdade com os nacionais, a inviolabilidade do direito à vida, à liberdade, à igualdade, à segurança e à propriedade [...]”.

No âmbito das questões migratórias, em 22 de julho de 1997, foi sancionada a Lei Federal nº 9.474, criada para estabelecer mecanismos que implementem a Convenção de 1951 sobre o Estatuto dos Refugiados (Convenção de Genebra), incluindo ainda o protocolo adicional registrado em 1967. Conforme a Lei, será reconhecido como refugiado todo indivíduo que:

I - devido a fundados temores de perseguição por motivos de raça, religião, nacionalidade, grupo social ou opiniões políticas encontre-se fora de seu país de nacionalidade e não possa ou não queira acolher-se à proteção de tal país; II - não tendo nacionalidade e estando fora do país onde antes teve sua residência habitual, não possa ou não queira regressar a ele, em função das circunstâncias descritas no inciso anterior; **III - devido a grave e generalizada violação de direitos humanos, é obrigado a deixar seu país de nacionalidade para buscar refúgio em outro país** (Art. 1º, Lei nº 13.445/17).

A Declaração de Cartagena (1984) ampliou a definição de refugiado, na qual foi incorporada pela Lei nº 9.474/1997, tornando-a uma legislação altamente protetiva ao incluir em sua conceituação pessoas que fugiram de seu país de origem devido a ameaças à vida, segurança ou liberdade; violência generalizada; agressão estrangeira; conflitos internos; violações massivas dos direitos humanos; e outras situações gravemente perturbadoras da ordem pública (UNODC, 2021).

A Lei nº 9.474/1997 aborda temas essenciais como o acesso dos refugiados ao mercado de trabalho, seu acolhimento e integração local, além de estabelecer mecanismos que facilitam a documentação e procedimentos administrativos. A lei também prevê a criação do Comitê Nacional para Refugiados - CONARE, órgão responsável pela análise dos pedidos de refúgio, que reconheceu em uma nota técnica, no ano de 2019, o grave cenário e generalizada violação de direitos humanos na Venezuela, com base no Art. 1º, III, Lei nº 9.474/1997 (UNODC, 2021).

A chegada dos imigrantes venezuelanos no município de Manaus trouxe desafios

significativos para a administração pública. Diferentemente de outros fluxos migratórios já vivenciados pelo Brasil, a atual situação se destaca pelas condições de extrema miséria em que a maioria dos venezuelanos chegam na capital amazonense. O servidor público da Prefeitura Municipal de Manaus, o participante ES01, que ocupa a posição de subsecretário da Secretaria Municipal da Mulher, Assistência Social e Cidadania (SEMASC), afirmou que muitas crianças chegaram em condições de alta desnutrição e, infelizmente, ocorreram até mesmo casos de óbitos depois da chegada.

O governo municipal de Manaus possui uma estrutura administrativa que segue a divisão dos Poderes estabelecida pela Constituição Brasileira. O Poder Executivo é composto pelo Prefeito, Vice-Prefeito e sua equipe administrativa, abrangendo um total de 22 órgãos da administração direta e 6 da administração indireta. O Poder Legislativo é representado pela Câmara Municipal de Manaus, composta por 41 vereadores eleitos como representantes políticos. O Poder Judiciário é exercido pelos tribunais de justiça estaduais (LEI MUNICIPAL Nº 1975, 29/04/2015).

De acordo com a Lei Orgânica do Município de Manaus, promulgada em 5 de abril de 1990, nos incisos XIII, XXVII, XXVIII e XXIX, dentre as várias atribuições que possui, é responsabilidade do município:

Realizar serviços de assistência social, diretamente ou por meio de instituições privadas, conforme critérios e condições fixados em lei Municipal; promover e criar mecanismos de participação popular na gestão pública do Município; combater as causas da pobreza e os fatores de marginalização, promovendo a integração social dos setores desfavorecidos; e instituir mecanismos de participação popular que propiciem a definição de prioridades, a fiscalização e o controle das ações desenvolvidas nas áreas dos serviços de saúde, segurança, educação e do planejamento e da execução orçamentária - redação acrescida pela Emenda à Lei Orgânica nº 88/2015 (LEI ORGÂNICA, 1990, p. 3 e 5).

Para atender as necessidades sociais, o governo municipal executa ações para a formação da cidadania e promoção da equidade e justiça social por meio da Secretaria Municipal da Mulher, Assistência Social e Cidadania (SEMASC).

A Secretaria Municipal da Mulher, Assistência Social e Cidadania (SEMASC) é dirigida por um Secretário Municipal, sendo este auxiliado por um Subsecretário Operacional e de Assistência Social e outro Subsecretário de Políticas Afirmativas para as Mulheres e de Direitos Humanos, conforme prevê o Artigo 2º da Lei N.º 2369, de 29 de novembro de 2018.

A SEMASC possui uma estrutura organizada por Órgãos Vinculados, Órgãos Colegiados, Órgãos de Assistência e Assessoramento, Órgãos de Apoio à Gestão e Órgãos de Atividades Finalísticas.

Quadro 16: Estrutura Organizacional da SEMASC

Estrutura	Órgãos
Órgãos Vinculados	a) Conselhos Tutelares; b) Fundo Municipal de Assistência Social (FMAS); c) Fundo Municipal dos Direitos da Criança e do Adolescente (FMDCA); d) Fundo Municipal de Direitos Humanos (FMDH); e) Fundo Municipal de Apoio à Pessoa com Deficiência (FMAPD); f) Fundo Municipal Antidrogas (FMAD);
Órgãos Colegiados	a) Conselho Municipal de Assistência Social (CMAS); b) Conselho Municipal dos Direitos da Criança e do Adolescente (CMDCA); c) Conselho Municipal dos Direitos Humanos (CMDH); d) Conselho Municipal de Segurança Alimentar e Nutricional (Comsean); e) Conselho Municipal da Pessoa com Deficiência (CMDPD); f) Conselho Municipal dos Direitos da Mulher (CMDM); g) Conselho Municipal de Políticas sobre Drogas (Comad);
Órgãos de Assistência e Assessoramento	a) Chefia de Gabinete; b) Assessoria Técnica; c) Assessoria de Comunicação;
Órgãos de Apoio à Gestão	a) Subsecretaria Operacional e de Assistência Social; b) Diretoria de Área de Administração, Finanças e Planejamento;
Órgãos de Atividades Finalísticas	a) Subsecretaria de Políticas Afirmativas para as Mulheres e de Direitos Humanos; b) Diretoria de Área de Gestão do Suas; c) Diretoria de Área de Proteção Social; d) Subsecretaria de Esporte e Lazer.

Fonte: Lei nº 2369/2018 e Lei nº 2626/2020, adaptado pela autora, 2024.

Pelos Órgãos de **Atividades Finalísticas**, o governo municipal pode agir em suas ações diretamente com a população local. São esses os órgãos responsáveis por atividades voltadas ao acolhimento de populações em vulnerabilidade econômica e social.

As atividades Finalísticas incluem a gerência do Disque-Denúncia, a promoção e articulação de políticas públicas, aos trabalhos de enfrentamento à violência contra a mulher, criança e idoso, à segurança alimentar, educação nutricional, cozinha comunitária e restaurantes populares, o Programa Bolsa Família, a gestão de benefícios assistenciais e eventuais, aos serviços socioassistenciais, a proteção social especial para pessoas com deficiência, idosos e suas famílias, o programa de erradicação do trabalho infantil, a gerência do centro de referência especializado para pessoas em situação de rua, a Proteção a Situações de Calamidade e Emergências, a gerência dos centros municipais de esporte e lazer, a promoção de direitos sociais e econômicos, a gerência de promoção e defesa dos direitos das populações negras e povos tradicionais.

Como integrante da **Administração Direta do Poder Executivo Municipal**, dentre outras competências, a **SEMASC** tem a finalidade de promover o desenvolvimento social e humano das populações, coordenando os serviços socioassistenciais de forma descentralizada e buscando sempre garantir o pleno exercício da cidadania as populações locais.

4.2 Índice da Governança Municipal (IGM) - Manaus

Como uma forma de realizar a métrica da governança pública dos municípios brasileiros, em 2016, foi criado o Índice do Governo Municipal (IGM), lançado pelo Conselho Federal de Administração (CFA), composto de três dimensões: **finanças, gestão e desempenho**. O Índice pode fornecer uma visão geral da performance do governo municipal por um determinado período (SITE OFICIAL DO IGM-CFA, 2025).

De acordo com o site oficial do IGM-CFA (2025), como metodologia de análise, a construção do índice parte de uma extração de dados encontrados em bases secundárias (DATASUS, IBGE, etc), de uma seleção anterior de outros indicadores por meio de avaliação estatística e consulta bibliográfica, assim como é formatado a partir da criação de grupos com base em duas variáveis: População e PIB per capita, portanto, os agrupamentos ficaram da seguinte forma:

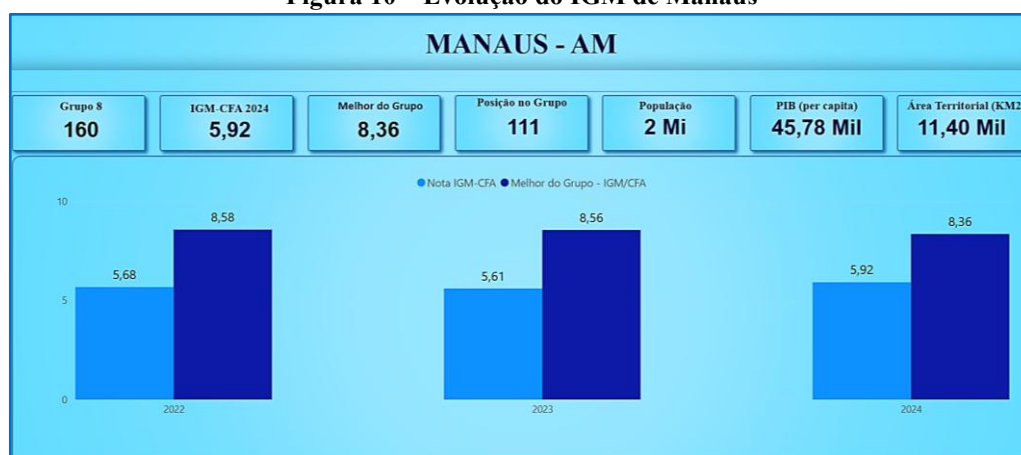
Tabela 5 – Grupos de Municípios para Cálculo do IGM

Grupo	Habitantes	PIB per capita
Grupo 1	Até 20.000	Até R\$ 22.221,28
Grupo 2	Até 20.000	Acima de R\$ 22.221,28
Grupo 3	Acima de 20.000 até 50.000	Até R\$ 21.902,80
Grupo 4	Acima de 20.000 até 50.000	Acima de R\$ 21.902,80
Grupo 5	Acima de 50.000 até 100.000	Até R\$ 30.100,39
Grupo 6	Acima de 50.000 até 100.000	Acima R\$ 30.100,39
Grupo 7	Acima de 100.000	Até R\$ 35.934,57
Grupo 8	Acima de 100.000	Acima R\$ 35.934,57

Fonte: Metodologia, site oficial do IGM-CFA, adaptado pela autora, 2025.

O Grupo 8 contém um total de 160 municípios, em que Manaus faz parte e ocupa a posição 111, com um IGM de 5,92, no ano de 2024.

Figura 10 – Evolução do IGM de Manaus



Fonte: Site Oficial DO IGM-CFA, 2025.

Um ponto de destaque na análise do IGM de Manaus está na dimensão da Gestão, no item sobre a transparência, em que o Governo Municipal recebeu pontuação máxima nos anos de 2021, 2022 e 2023, e uma pequena variação para menor no ano de 2024. Nessa mesma dimensão, no aspecto de colaboradores, nos anos de 2021 e 2022, a pontuação foi a mesma de número 05 (cinco), já em 2023 o indicador de colaboradores teve um aumento para 7,68 e em 2024 diminuiu para 7,44 – significando que **no ano de 2023 a governança municipal de Manaus foi mais participativa**, o que nos indica maior participação da Sociedade Civil nos serviços prestados à população local (SITE OFICIAL DO IGM-CFA, 2025).

Ainda, conforme o site oficial do IGM-CFA (2025), na dimensão de desempenho, especificamente no indicador sobre Vulnerabilidade Social, a cidade de Manaus recebeu o percentual de 29,67% em 2023, e no ano de 2024 diminuiu para 26,83%, possivelmente essa variação pode ser o reflexo da governança participativa mais elevada no ano de 2023 que pode ir gerando resultados a longo prazo, aos poucos anos depois. Destaca-se que para ser considerado bom, a meta é alcançar um número menor que 5,35%. Possivelmente esse elevado percentual de 29,67% (em 2023) e 26,83% (em 2024) de pessoas em situação de vulnerabilidade social pode ser atribuído à presença da população de venezuelanos na cidade de Manaus, durante o período analisado.

4.3 Governo Municipal de Manaus e o Terceiro Setor: Controle e Responsabilidades

Na cidade de Manaus, a Prefeitura criou em 2017 o Fundo Manaus Solidária que tem como finalidade incentivar ações de desenvolvimento social, inclusão e promoção social, buscando a melhoria da qualidade de vida nos mais diversos aspectos sociais, tendo como missão, visão e valores:

Missão: Promover a cidadania e a justiça social por meio de projetos sociais em parcerias com as Organizações da Sociedade Civil – OSC’S e de programas de ações relacionadas às metas do município de Manaus. Visão: Ser referência nas parcerias com as Organizações da Sociedade Civil-OSC’S para a promoção de projetos voltados para a redução da vulnerabilidade social, pela inclusão social e auto sustentação. Valores: Respeito, Cidadania, Transparência nas ações, Ética, Cidadania, Parceria, Igualdade e Oportunidade (SITE OFICIAL DA PREFEITURA, FUNDO MANAUS SOLIDÁRIA, 2024).

Nessa conjuntura, tomando como base a Lei nº 13.019 - de 31 de Julho de 2014, a

Prefeitura de Manaus abre chamadas públicas no intuito de fomentar os trabalhos de Organizações da Sociedade Civil por meio do Fundo Manaus Solidária.

Com fundamentação na Constituição Federal de 1988, Lei nº 13.019/2014, alterada pela Lei nº 13.204/2015, Decreto Federal nº 8.726/2016, Lei Municipal nº 2.218/2017, Lei Municipal nº 2.389/2019 e alterações, Decreto Municipal nº 4.040/2018 e demais leis pertinentes, são publicados anualmente Editais para seleção de Organizações da Sociedade Civil, sem fins lucrativos, para receberem recursos do Fundo Manaus Solidária (FMS) mediante a aprovação das propostas que tornem mais eficaz a execução do objeto prescrito no edital.

As OSCs selecionadas recebem as transferências de recursos financeiros para aquisição de materiais permanentes, consumo, despesas com serviço de pessoa jurídica e remuneração da equipe encarregada da execução do plano de trabalho (durante a vigência da parceria). Para efetivação do trabalho é realizada a celebração de termo de fomento como ato de parceria com o Governo Municipal para a consecução de finalidade de interesse público e recíproco.

Com o intuito de promover a cidadania, o Governo Municipal procura selecionar as OSCs que possuem projetos voltados para combater as situações que exponham a população à condição de vulnerabilidade social, portanto, incluindo nesses quesitos os projetos autossustentáveis, geradores de trabalho, renda e inclusão social (OBJETO DO EDITAL DE CHAMAMENTO PÚBLICO Nº 001/2024 –FMS).

Os editais de chamamento público possuem como público alvo as Organizações da Sociedade Civil (OSCs), assim consideradas aquelas definidas pelo art. 2º, inciso I, alíneas “a”, “b” e “c”, da Lei nº 13.019, de 2014 (com redação dada pela Lei nº 13.204, de 14 de dezembro de 2015). Assim, podem participar dos chamamentos públicos:

- Entidade privada sem fins lucrativos (associação ou fundação);
- Sociedades cooperativas previstas na Lei nº 9.867, de 10 de novembro de 1999;
- Organizações religiosas.

No site oficial da Prefeitura de Manaus, especificamente no link pertinente a Manaus Solidária, são registrados os Editais publicados a partir do ano de 2021. Conforme o quadro abaixo, temos o resumo das publicações e resultados dos últimos editais:

Quadro 17 - Resumo dos Resultados de Chamamento Público de OSCs, Manaus Solidária 2021-2024

ANO Data de Publicação	Valor Global do Edital	Valor limite por OSC	Prazo para execução	Homologação Quantidade Classificados	CLASSIFICAÇÃO DAS OSC's Os cinco primeiro colocados	
2021 30/12/2021	R\$ 5.000.000,00 cinco milhões	R\$ 100.000,00 cem mil	Até 12 meses	63	1º	Agência Adventista de Desenvolvimento e Recursos Assistenciais Noroeste Brasileira-ADRA;
					2º	Associação dos Deficientes Físicos do Amazonas – ADEFA;

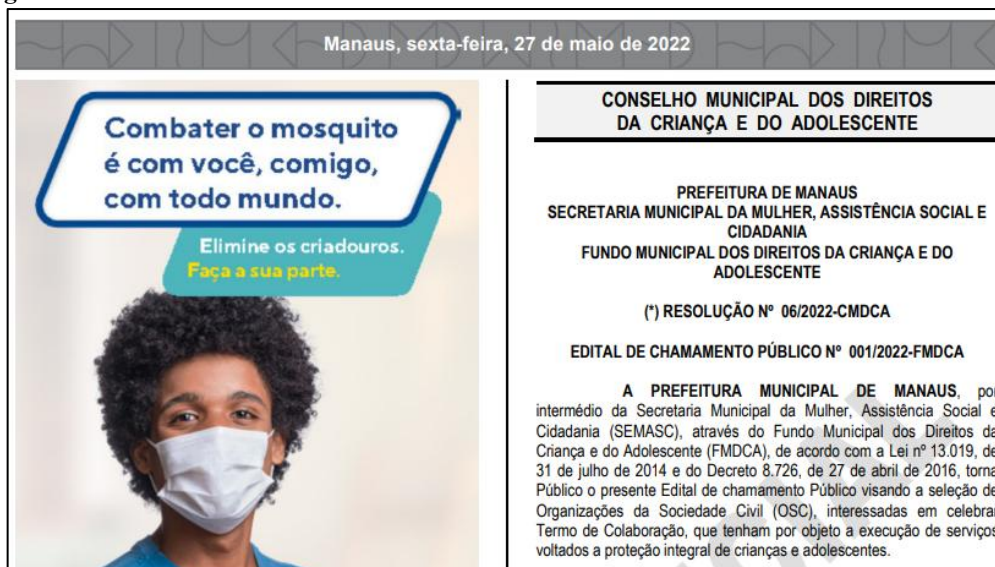
					3º	Associação Philippe Sociais da Comunidade Nova Aliança;
					4º	Associação de Apoio à Criança Com HIV / CASA VHIDA;
					5º	Centro de Formação Vida Alegre.
2022 10/11/2022	R\$ 5.000.000,00 cinco milhões	R\$ 100.000,00 cem mil	Até 08 meses	69	1º	Lar Batista Janell Doyle
					2º	Associação Educacional e Beneficente Pão Da Vida - NACER
					3º	Núcleo de Amparo Social Tomás de Aquino - Abrigo Moacir Alves
					4º	Casa da Criança
					5º	Associação Beneficente: O Pequeno Nazareno
2023 29/08/2023	R\$ 7.000.000,00 sete milhões	R\$ 100.000,00 cem mil	06 meses a 09 meses	100	1º	Casa da Criança
					2º	Lar Batista Janell Doyle
					3º	Núcleo de Amparo Social Tomás de Aquino
					4º	Associação Pestalozzi de Manaus
					5º	Obra Social Nossa Senhora da Glória Irmã Cleusa Rody
2024 29/05/2024	R\$ 7.000.000,00 sete milhões	R\$ 100.000,00 cem mil	06 meses a 09 meses	117	1º	Núcleo de Amparo Social Tomás de Aquino – Abrigo Moacyr Alves
					2º	Obras Sociais do Centro Espírita Eurípedes Barsanulfo
					3º	Inspetoria Laura Vicuna – Casa Mamãe Margarida
					4º	Congregação das Irmãs Salesianas dos Sagrados Corações – Instituto Filippo Smaldone
					5º	Obra Social Nossa Senhora da Glória - Irmã Cleusa Rody

Fonte: Site Oficial da Prefeitura Municipal – Manaus Solidária, adaptado pela autora, 2024.

Nas últimas duas chamadas públicas houve um aumento significativo de 40% do valor global dos editais para transferência de recursos financeiros às propostas de trabalho das OSCs participantes.

Além do Fundo da Manaus Solidária da Prefeitura de Manaus, a Secretaria Municipal da Mulher, Assistência Social e Cidadania (SEMASC), responsável pelas ações direcionadas à construção de cidadania, justiça e equidade social, também já promoveu, na forma direta de Secretaria Municipal com a Sociedade Civil, uma abertura de edital de chamamento público no ano de 2022.

Figura 11 - Trecho da abertura do Edital de Chamamento Público de OSCs – SEMASC 2022



Fonte: Diário Oficial do Município de Manaus, edição 5352, página 34, ano 2022.

De acordo com o participante ES05, servidor público em posição de chefia na SEMASC, posteriormente ao edital de 2022, não ocorreram novas aberturas. No entanto, os servidores da SEMASC, responsáveis pela promoção das parcerias com OSCs, estão analisando a possibilidade de abertura de futuros editais. O mesmo participante ES05 mencionou que, por enquanto, nos últimos anos, as parcerias com OSCs foram executadas mesmo por meio de emendas parlamentares e pelo Fundo Manaus Solidária.

Para o ano de 2024, um total de 225 (duzentos e vinte e cinco) emendas parlamentares foram aprovadas com o intuito de efetuar repasses de recursos, destinadas a apoiar as Organizações da Sociedade Civil, em serviços socioassistenciais. Em resumo, o quadro abaixo apresenta o total de apoio aprovado pela Câmara Municipal de Manaus, com repasse financeiro às Organizações da Sociedade Civil, para suporte aos trabalhos conforme os tipos de ações e suas respectivas quantidades.

Tabela 6 - Resumo das Emendas Parlamentares Aprovadas, destinadas às OSCs para 2024

Nº	AÇÕES	QUANTIDADE	VALOR
001	Saúde	62	R\$ 22.309.111,76
002	Assistência Humanitária	68	R\$ 20.137.000,00
003	Cultura	32	R\$ 11.440.000,00
004	Educação	40	R\$ 8.605.111,76
005	Esporte	19	R\$ 3.943.000,00
006	Bem-estar Animal	1	R\$ 300.000,00
007	Meio Ambiente	3	R\$ 280.000,00
TOTAL			R\$ 67.014.223,52

Fonte: SEMASC, adaptado pela autora, 2024.

Ainda, de acordo com o participante ES06, servidor da SEMASC que trabalha no setor de prestação de contas, para melhor compreensão das Organizações da Sociedade Civil atuantes nos serviços assistenciais e na formação de cidadania da população manauara, interessadas em firmar parcerias e fazer parte da governança municipal, foi criado, em 2023, o Manual para Celebração de Termos de Fomento/Colaboração, assim como o Manual para Prestação de Contas de Termos de Fomento/Colaboração para os projetos já finalizados que deverão prestar contas ao Governo e sociedade de Manaus.

Figura 12 - Manuais para Celebração e Prestação de Contas de Termos de Fomento/Colaboração



Fonte: SEMASC, 2023.

Além das parcerias por meio de aporte financeiro ou cooperação técnica, o engajamento da sociedade civil também é essencial para uma governança participativa. A garantia de que as políticas públicas sejam elaboradas e executadas de forma democrática depende da participação da sociedade, uma vez que podem contribuir significativamente com propostas que fortalecem a gestão compartilhada e a tomada de decisões mais inclusivas e eficazes.

Nessa linha de raciocínio, o entrevistado da SEMASC EA05 afirmou que as OSCs podem desempenhar um papel ativo na elaboração de políticas públicas e assistência social em Manaus. De acordo com ele, a SEMASC permite que as OSCs apresentem demandas voltadas para aprimoramento das políticas voltadas à assistência social. Neste sentido, as OSCs podem atuar em rede, se reunir, discutir e propor solicitações ao governo municipal.

Além disso, o mesmo participante EA05 ressaltou que o Marco Regulatório das

Organizações da Sociedade Civil trouxe inovações e benefícios para a participação das OSCs nas políticas públicas, permitindo que as organizações solicitem suporte financeiro, apresentem propostas de revisões das normas e manifestem ideias para garantir melhores condições nas parcerias e execução dos trabalhos. E em todo esse contexto, a união do governo e OSCs é mais fortalecida para promover assistência social mais alinhadas às reais necessidades das populações.

4.4 Parceria Público-Privada: Governo Municipal e ADRA na Promoção da Cidadania dos Refugiados Venezuelanos em Manaus

A união de esforços, entre governo e OSCs, viabilizando diversas ações voltadas para a assistência humanitária, oferece suportes essenciais para o desenvolvimento, inclusão e justiça social.

O trabalho em conjunto com o governo municipal de Manaus e a ADRA exemplifica a importância da cooperação público-privada na promoção da cidadania dos refugiados venezuelanos.

4.4.1 Perspectivas do Governo Municipal e da ADRA sobre o Desenvolvimento Social

No âmbito da administração pública, compreender os caminhos essenciais para a construção da cidadania possibilita saber como formular e implementar ações eficazes que garantem os direitos fundamentais e justiça social.

Uma gestão participativa com cooperações entre o Estado e o Terceiro Setor amplia as expectativas de criar políticas públicas mais democráticas e alinhadas as necessidades reais das populações, com a prestação de serviços públicos de forma equitativa a todos os cidadãos, especialmente àqueles que se encontram em situação de maior vulnerabilidade social.

Nesse contexto, durante a pesquisa em campo, buscou-se levantar as compreensões dos entes públicos e privados, especificamente nesse estudo de caso, com as percepções do governo municipal (SEMASC) e da OSC (ADRA), sobre políticas sociais, desenvolvimento social e cidadania.

Quadro 18 – Percepções de Políticas Sociais, Desenvolvimento Social e Cidadania

Percepções – Políticas Sociais, Desenvolvimento Social e Cidadania	
Governo (SEMASC)	Organização da Sociedade Civil (ADRA)
<p>Garantia de Direitos Fundamentais Igualdade de Oportunidades / Inclusão Social Acesso a Serviços Essenciais Bem-estar da População / Qualidade de Vida Redução da Desigualdade Crescimento Econômico e Humano Responsabilidade do Estado Emprego e Renda - Autonomia Econômica Possuir Documentação Acesso à Políticas Públicas Redução da Vulnerabilidade Social Cidadania como Direito Fundamental</p>	<p>Processo Contínuo de Evolução da Sociedade Sociedade Adaptada às Mudanças Qualificação Profissional Bem-estar da População / Qualidade de Vida Emprego e Renda - Autonomia Econômica Condições Mínimas de Dignidade para Todos Garantia de Direitos Fundamentais Proteção Social Igualdade de Oportunidades / Inclusão Social Acesso a Serviços Essenciais Redução da Vulnerabilidade Social</p>

Fonte: Entrevistas com a SEMASC e ADRA, elaborado pela autora, 2025.

Em uma visão geral, os entrevistados da SEMASC e ADRA concordaram que as políticas sociais, desenvolvimento social e cidadania estão diretamente ligados a **garantia de direitos fundamentais**, como base da dignidade humana e a justiça social.

Para a SEMASC e a ADRA, a **igualdade de oportunidades e a inclusão social** são vistas como questões essenciais para uma sociedade mais justa, permitindo que àqueles considerados historicamente excluídos tenham as mesmas possibilidades de desenvolvimento social. Assim também, independente de classes sociais, o acesso de todas as pessoas aos serviços essenciais (como saúde, educação, moradia, segurança e assistência) está diretamente vinculado à **qualidade de vida e bem-estar coletivo**.

Além disso, a grande maioria dos entrevistados de ambas organizações salientaram a importância da **autonomia** dos indivíduos, com a geração de **emprego e renda** como uma prerrogativa para o desenvolvimento social, uma vez que a partir dessa autonomia econômica os cidadãos conseguem ter condições de sustento, assim como passam a ser contribuintes para o crescimento da sociedade.

Por fim, a SEMASC e a ADRA concordam com a **redução da vulnerabilidade social** para o desenvolvimento e promoção de cidadania. Por sua vez, os processos de implementação de políticas públicas e ações integradas entre os entes públicos e sociedade civil podem diminuir as fragilidades sociais, garantindo melhores condições de vida para toda a população.

4.4.2 Cidadania, Equidade e Justiça Social: O Papel da Prefeitura Municipal e das OSCs

Conversando sobre o papel do Estado para a promoção de cidadania, equidade e justiça social, segundo o entrevistado EA03, funcionário da ADRA, o Estado tem o papel de garantir os direitos fundamentais descritos na Constituição Federal, promovendo qualidade de vida, saúde em geral, assim como saúde mental, trabalho, segurança, educação e esporte, aquilo que for essencial para desenvolver a cidadania de todos.

O entrevistado ES03, servidor público municipal, concluiu que o Estado tem que oferecer acesso integral dos serviços essenciais por meio de toda a sua estrutura pública e, por exemplo, na Prefeitura Municipal de Manaus, com todas as suas secretarias municipais para prestar serviços de saúde, educação, segurança, entre outros.

O mesmo entrevistado enfatizou que existem muitas políticas públicas no Brasil e que muitas das vezes o que falta é a população ter conhecimento dos seus direitos. Por outro lado, tem também a questão da pobreza, são muitas as demandas sociais existentes.

Então, o Estado está aqui para garantir esses direitos. Eu acho que esse é o seu papel. Eu percebo assim, o Estado garante! Mas acho que falta mais as pessoas terem paciência e conhecerem os direitos existentes. Eu vejo que não é a falta de políticas públicas. As políticas públicas existem. Nós temos a Constituição para isso. Ela é muito bonita no papel, mas não é fácil a sua aplicação devido ao país que temos. Inicia tudo pelo país. O país é subdesenvolvido, terceiro mundo, ou seja, a pobreza dele é altíssima. É um país muito rico, a gente sabe. Porém, na realidade, ele é muito pobre. É uma sociedade com extrema pobreza que a gente percebe existir quando comparado com outra sociedade de fora. Para mim, é um absurdo a gente chegar em uma cidade, uma cidade grande como Manaus e ter três crianças que nunca estudaram, nunca foram para uma sala de aula. É um absurdo! (RELATO DO PARTICIPANTE ES03, 2024).

Outro entrevistado da ADRA, o EA04, como assistente social de formação, explicou que ao analisar numa visão geral o papel do poder público, deve-se considerar que existem limitações entre a Prefeitura e o Governo do Estado para atendimentos das demandas sociais. O entrevistado esclareceu que essas limitações resultam na fragmentação dos serviços. Portanto, dentro de uma mesma demanda com vulnerabilidades existentes, na cidade de Manaus algumas responsabilidades serão da própria Prefeitura Municipal, outras do Governo do Estado do Amazonas, e ainda, têm aqueles atendimentos que ficarão com as organizações humanitárias (as OSCs). Na opinião do entrevistado, a fragmentação dos serviços entre os poderes públicos (municipal e estadual) pode fragilizar a assistência prestada e o suporte das OSCs.

O participante EA04 inclui nesse cenário a dependência do repasse financeiro, assim

como do corpo técnico. Ainda que a política de assistência social esteja de acordo com as legislações e diretrizes específicas, a falta de recursos, de estrutura e profissionais compromete toda a prestação de serviços públicos.

Quanto ao governo municipal, por meio da Secretaria Municipal da Mulher, Assistência Social e Cidadania, o servidor público ES01 explicou que a SEMASC trabalha com cinco políticas: A política de assistência social, a política de direitos humanos, a política de mulheres, a política da segurança alimentar e nutricional e a política de cidadania. Essas políticas são para toda a população que se encontra na cidade de Manaus e têm como objetivo promover o acesso aos direitos fundamentais.

De acordo com o ES02, a SEMASC tem a principal missão de atender as pessoas em situação de vulnerabilidade social, por meio de diversos serviços elencados dentro das políticas de assistência, incluindo os projetos em parceria com o governo estadual e federal. Neste sentido, conforme o entrevistado, a Secretaria administra o acesso ao Cadastro Único e possui em sua estrutura organizacional a gestão dos Centros de Referência de Assistência Social – CRAS, ambos essenciais para garantia ao acesso de políticas públicas e programas sociais.

Ainda, segundo o entrevistado ES02, a SEMASC lida com outras situações suscetíveis como evasão escolar, violência e falta de documentação, atuando em rede com outros órgãos público para os encaminhamentos de serviços adequados. E assim, a Secretaria também atende migrantes oferecendo orientações e suporte para a sua integração social. Contudo, a SEMASC possui limitações, pois nem tudo está sob o seu controle para solucionar problemas.

Então, a SEMASC funciona basicamente nesse sistema de receber o público e fazer o atendimento inicial como porta de entrada, né? Mas quando as pessoas leem aqui assistência social, direitos humanos e cidadania acreditam que tudo é possível para resolver, até questionam: “você não são direitos humanos? Então tem que resolver”. Mas nem tudo a gente consegue resolver da forma que se deveria, porque a gente depende de outras políticas, de outras regras, de outras normas, entendeu? A gente recebe, por exemplo, pessoas que estão em situação de desemprego e acham que nesse momento tem que ser amparado pela assistência social, mas aí se depara com as políticas que são direcionadas para o trabalhador, por exemplo, seguro-desemprego. Aí eles acham que também seriam inseridos nessa política com o nosso suporte, mas tem todas outras regras e a gente procura, pelo menos, estar informando para ajudá-los (RELADO DO PARTICIPANTE ES02, 2024).

Discutindo sobre o papel das Organizações da Sociedade Civil, o participante ES02 ressaltou que o Estado deveria ser o provedor principal dos serviços públicos, no entanto, é evidente que ele não consegue atender a todas as demandas. Nessa circunstância, as Organizações da Sociedade Civil desempenham um papel essencial na prestação de serviços que o poder público não consegue executar, suprimindo assim, as lacunas deixadas pelo Estado.

Ainda, de acordo com o participante ES04, as OSCs acabam assumindo em alguns casos o papel de executoras principais dos serviços públicos, quando, na verdade, deveriam ser o complemento das ações do Estado.

As OSCs são fundamentais. Elas acabam atuando onde o Poder Público não consegue chegar. Infelizmente, hoje, muitas vezes as responsabilidades são repassadas às OSCs, as responsabilidades que deveriam ser do Poder Público. E as OSCs executam de forma brilhante, com maestria. Porém, com muita dificuldade, porque elas vivem de doação. A maioria não recebe recurso público e quando recebe é muito baixo o valor que é repassado. Porém, elas têm executado muito bem. Mas elas deveriam ser as parceiras e não as executoras principais. Elas não são o “Poder Público”, mas atua como se fosse. Elas deveriam ser um “complemento” e não o “serviço”. Elas eram para ser a “extensão” e não o único “elo”, mas a “extensão dos elos”. Elas tinham que ser o apoio e não ser as totais responsáveis pelo processo (RELATO DO PARTICIPANTE ES04, 2024).

Na opinião do entrevistado ES03, as OSCs podem ser consideradas como o “braço direito” do Estado. O participante continuou relatando que existem várias organizações que atuam notavelmente em áreas específicas, realizando trabalhos qualificados com pessoas suscetíveis, como os autistas, idosos, pessoas com necessidades específicas, entre outros grupos vulneráveis.

Segundo o participante EA04, as OSCs são atuantes para garantir o acesso às políticas públicas, estabelecendo relações de confiança com o poder público. O entrevistado ainda ressaltou que as OSCs se tornam referência para as populações atendidas e realizam um trabalho contínuo para a promoção da cidadania que chega tanto aos executores quanto aos receptores das ações, propiciando um aprendizado mútuo e constante entre os poderes públicos, OSCs e beneficiários.

Nesse mesmo contexto, o entrevistado EA03 salienta que a sociedade civil “tem que participar mais dos conselhos, tem que reunir, buscar melhorias, saber que podem participar ativamente das decisões públicas”.

De acordo com o participante EA07, no âmbito da assistência humanitária, as OSCs devem acolher e dar atenção a quem precisa, e assim, quando não for possível realizar esse atendimento, é importante que trabalhem em redes de apoio, indicando as pessoas para outras OSCs com a mesma finalidade que possivelmente consigam dar a atenção necessária, e todas as OSCs garantem assim, que ninguém fique sem a devida assistência.

O quadro a seguir apresenta uma síntese das principais percepções da SEMASC e da ADRA sobre o papel do governo e das OSCs para a promoção da cidadania, equidade e justiça social.

Quadro 19 – O Papel da Prefeitura Municipal e das OSCs

Prefeitura e OSCs na Promoção da Cidadania	
Percepções - SEMASC	Percepções - ADRA
<p>PAPEL DA PREFEITURA MUNICIPAL</p> <ul style="list-style-type: none"> • Garantir os direitos fundamentais; • Oferecer acesso integral dos serviços essenciais; • Garantir acesso de políticas públicas e programas sociais; • Oferecer suporte para integração social. 	<p>PAPEL DAS OSCs</p> <ul style="list-style-type: none"> • Garantir o acesso às políticas públicas; • Participar ativamente das decisões públicas; • Acolher e dar atenção a quem precisa; • Atuar com rede de apoios.
<p><u>GOVERNO x OSCs</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • O governo como provedor principal dos serviços públicos; • OSCs como complemento das ações do Estado; • OSCs como o “braço direito” do Estado. 	<p><u>GOVERNO x OSCs</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Serviços sem fragmentação (municipal e estadual); • Relações de confiança; • Aprendizado mútuo e constante.

Fonte: Entrevistas com a SEMASC e ADRA, elaborado pela autora, 2025.

Diante do quadro apresentado, percebe-se que o **governo deve ser reconhecido como provedor principal** dos serviços públicos, e as **OSCs como complementos** desses serviços, sendo vistas como o “braço direito” do governo nas ações voltadas para o atendimento das populações em vulnerabilidade.

Cabe destacar que a ADRA, como uma OSC, enfatiza a importância de que os serviços prestados pelos poderes públicos não sejam fragmentados entre as esferas municipal e estadual, salientando as relações de confiança entre o governo e OSCs no aprendizado mútuo e constante.

Em resumo, a SEMASC e a ADRA consideram o **trabalho conjunto entre o governo e sociedade civil** como um fator determinante para a **promoção da cidadania**, em que cada setor atuante podem contribuir para o desenvolvimento social e, por conseguinte, para a construção de uma sociedade mais justa.

4.4.3 Governo de Manaus e ADRA na Promoção da Cidadania dos Refugiados Venezuelanos

A Agência Adventista de Desenvolvimento e Recursos Assistenciais (ADRA) tem desempenhado um importante papel na promoção de cidadania dos refugiados venezuelanos que se encontram na cidade de Manaus, atuando em várias iniciativas humanitárias, dando acolhimento e suporte emergencial, e assim também realizando o acompanhamento das famílias de refugiados em situação de vulnerabilidade social.

Não apenas realizando o atendimento das necessidades imediatas, a ADRA visa trabalhar para o desenvolvimento social, buscando executar ações que levem os refugiados

venezuelanos a reconstruir as suas vidas com autonomia e dignidade no novo país, promovendo assim uma inclusão efetiva na sociedade brasileira.

O participante da SEMASC ES01 afirmou que a ADRA é reconhecida como uma OSC atuante na elaboração dos planos, programas e projetos voltados para refugiados venezuelanos, e além disso, também desempenha um papel essencial no encaminhamento, referenciamento e atendimento de migrantes, refugiados e apátridas.

O entrevistado continuou destacando que há em torno de seis organizações em Manaus da sociedade civil que desenvolvem esse trabalho, tanto na promoção de direitos quanto no atendimento direto dessa população. Adicionalmente, o participante ressaltou que os próprios venezuelanos formaram recentemente uma associação e, especificamente, os indígenas Warao venezuelanos já possuem também uma organização representativa regularizada.

Segundo o participante EA01, o intenso fluxo migratório de venezuelanos na cidade de Manaus, provocado pela crise socioeconômica e política em seu país, chamou a atenção da ADRA, que prontamente reconheceu a necessidade de atuar para prestar assistência a essa população vulnerável.

Pensando em atuar para mitigar os problemas de vulnerabilidade social desses venezuelanos, a ADRA, em parceria com o Alto Comissariado das Nações Unidas para Refugiados - UNHCR, o Fundo de Populações das Nações Unidas - UNFPA, a União Europeia e a Prefeitura Municipal de Manaus criaram o Centro de Apoio e Referência a Refugiados e Migrantes - CARE, em 16 de dezembro de 2018 (ADRA MANAUS, 2024).

De acordo com o entrevistado EA05, o Centro de Apoio e Referência a Refugiados e Migrantes (CARE) fica situado na Avenida Maués, nº 120, Bairro Cachoeirinha, na Zona Sul da cidade Manaus.

Além da sede no endereço mencionado, o participante EA08 afirmou que, **em parceria com o governo local**, fica uma equipe do projeto CARE da ADRA de prontidão no **Posto de Interiorização e Triagem (PITRIG)** recebendo tanto os migrantes recém-chegados quanto os refugiados venezuelanos, dando o suporte inicial de acolhimento, auxiliando em assistência emergencial, registros e regularização no Brasil. Portanto, o **governo local disponibiliza a estrutura física** para atendimento e **a ADRA atua com o corpo técnico** por meio de uma equipe qualificada para atendimento.

A ADRA tem participado dos editais e chamamentos públicos realizados pela Prefeitura Municipal de Manaus, por meio do Fundo Manaus Solidária. Desde 2021, quando iniciaram as aberturas, a **ADRA tem se classificado nos resultados**, fixando ativamente e anualmente parcerias com o poder público municipal (SITE OFICIAL DA PREFEITURA DE MANAUS,

2024).

De 2021 a 2024, a ADRA e a Prefeitura Municipal de Manaus têm celebrado o Termo de Fomento para execução ações e projetos voltados para a assistência humanitária e promoção da cidadania.

As parcerias firmadas têm sido com base no **Marco Regulatório das Organizações da Sociedade Civil – MROSC, Lei nº 13.019/2014**, com suas alterações pela Lei nº 13.204/2015 e regulamentação pelo Decreto Federal nº 8.726/2016. Além disso, inclui-se as normativas municipais estabelecidas pela Lei Municipal nº 2.218/2017, Lei Municipal nº 2.389/2019 e alterações, Decreto Municipal nº 4.040/2018 (SITE OFICIAL DA PREFEITURA DE MANAUS, 2024).

A finalidade dos chamamentos públicos se constitui na seleção de Organizações da Sociedade Civil (OSCs) para destinação de recursos financeiros, mediante a apresentação de propostas de “projetos autossustentáveis, geradores de trabalho, renda e inclusão social relacionados às metas prioritárias do município, tais como combater as situações que exponham a população à condição de vulnerabilidade social” (EDITAL DE CHAMAMENTO PÚBLICO Nº 001/2024 –FMS, página 1).

Quadro 20 - Participação da ADRA nos Chamamentos Públicos – Parcerias com a Prefeitura de Manaus

Ano	Dados
Ano 2021 ADRA CLASSIFICADA	<ul style="list-style-type: none"> • Valor global do edital: R\$ 5.000.000,00 • Colocação: 1º lugar • Proposta/Plano de Trabalho: 12 meses de execução • Valor concedido: R\$ 100.000,00
Ano 2022 ADRA CLASSIFICADA	<ul style="list-style-type: none"> • Valor global do edital: R\$ 5.000.000,00 • Colocação: 49º lugar • Proposta/Plano de Trabalho: 8 meses de execução • Valor concedido: R\$ 100.000,00
Ano 2023 ADRA CLASSIFICADA	<ul style="list-style-type: none"> • Valor global do edital: R\$ 7.000.000,00 • Colocação: 15º lugar • Proposta/Plano de Trabalho: 6 a 9 meses de execução • Valor concedido: R\$ 100.000,00
Ano 2024 ADRA CLASSIFICADA	<ul style="list-style-type: none"> • Valor global do edital: R\$ 7.000.000,00 • Colocação: 32º lugar • Proposta/Plano de Trabalho: 6 a 9 meses de execução • Valor concedido: R\$ 100.000,00

Fonte: Site Oficial da Prefeitura Municipal de Manaus, elaborado e adaptado pela autora, 2025.

A parceria constante com a Prefeitura Municipal de Manaus reafirma o compromisso da ADRA, com uma Organização da Sociedade Civil disposta a colaborar com a gestão pública no enfrentamento dos problemas sociais, assegurando a aplicação correta dos recursos públicos em prol do bem-estar da população.

Nesta perspectiva, o entrevistado EA03 ressalta que a parceria contínua da ADRA com a Prefeitura Municipal de Manaus demonstra sua credibilidade e capacidade técnica para executar projetos fundamentais no âmbito da mitigação de vulnerabilidades sociais.

Os recursos financeiros concedidos pelo poder público municipal viabilizam a consolidação das ações realizadas pela ADRA, voltadas para a promoção da cidadania dos refugiados venezuelanos. Concluindo, nessas parcerias público-privadas, o governo local disponibiliza o financiamento e a ADRA atua novamente com o seu corpo técnico, evidenciando o potencial de um trabalho conjunto para alcançar o maior número possível de refugiados venezuelanos assistidos.

Além das parcerias envolvendo repasse de recursos, existem também as colaborações por meio de **cooperações técnicas**. Apesar de não envolver aporte financeiro, as parcerias acontecem com o compartilhamento de infraestrutura e suporte técnico. **Esse tipo de parceria fortifica o trabalho em rede**, possibilitando o desempenho integrado da iniciativa pública e privada para ampliar a prestação de serviços às populações necessitadas.

Dentro desse contexto, objetivando estender o número de ações e atendimentos aos refugiados venezuelanos na cidade de Manaus, a ADRA e o governo local realizaram acordos para integrar um conjunto de atividades com o objetivo de promover uma assistência mais abrangente a essa população.

Nesse sentido, originou-se uma **rede de apoio com parcerias entre a ADRA e demais entes públicos** como a Prefeitura Municipal de Manaus, Governo Estadual e Universidade Federal, resultando na oferta de mais benefícios por meio das operações de programas e projetos que visam contribuir na construção da autonomia e inclusão social (ADRA MANAUS, 2024).

Tabela 7 - Rede Socioassistencial entre a ADRA e Entidades Públicas (continua)

GOVERNO	ORGANIZAÇÃO		QUANTIDADE
Governo Municipal	01	Centro de Referência de Assistência Social (CRAS)	04
	02	Centro de Referência Especializado de Assistência Social (CREAS)	02
	03	Unidades Básicas de Saúde (UBSs)	05
	04	Escolas Municipais	08
	05	Ofício de Registro Civil das Pessoas Naturais	01
	06	Conselho Tutelar	02
	07	Centro de Convivência da Família	01
Governo Estadual	01	Distritos de Polícia	02
	02	Delegacias Especializadas	03
	03	Serviço de Pronto Atendimento (SPA)	05
	04	Hospital da Criança	01
	05	Escolas Estaduais	10
	06	Restaurante Prato Cheio / Cozinha Comunitária	03

	07	Pronto Atendimento ao Cidadão – PAC	01
Governo Federal	01	Universidade Federal do Amazonas (UFAM)	01

Fonte: Plano de Ação da ADRA/AM, 2024.

Nas parcerias elencadas no quadro acima não há o repasse de recursos financeiros. Foram estabelecidos acordos de cooperação técnica, visando encaminhar, adequadamente, refugiados venezuelanos sempre que necessário um atendimento mais especializado.

Estrategicamente, as parcerias foram firmadas com entidades públicas localizadas nas proximidades da ADRA para garantir que os refugiados venezuelanos tenham acesso rápido aos serviços essenciais.

O participante EA01 afirmou que a partir da criação do CARE, outros projetos também foram elaborados para a assistência humanitária, segurança e garantia dos direitos sociais para a população de venezuelanos, assim como diversas medidas em prol da cidadania desses refugiados.

Cabe destacar que a ADRA atua na Operação Acolhida, projeto criado pelo Governo Federal em que integra o apoio das agências do sistema ONU, organizações da sociedade civil e governos locais. A iniciativa visa operacionalizar a assistência emergencial para acolher migrantes e refugiados venezuelanos em situação de extrema vulnerabilidade, estruturando-se em três eixos principais: ordenamento da fronteira, abrigamento e interiorização (BRASIL, Governo Federal).

Conforme relatório do Observatório das Migrações Internacionais (2023), a partir dos dados da Polícia Federal, Sistema de Tráfego Internacional (STI) de janeiro de 2017 a setembro de 2023, mais de 125 mil migrantes e refugiados venezuelanos já foram interiorizados pelo Brasil por meio da Operação Acolhida. Atualmente, essas famílias e indivíduos residem em mais de mil municípios distribuídos por todas as regiões do país (OBMIGRA, 2023).

Um colaborador da ADRA, o participante EA03, afirmou que a organização tem desempenhado um papel essencial no apoio ao Governo do Estado e do Município de Manaus na implementação de responsabilidades para oferecer diversos auxílios, benefícios e projetos às famílias e indivíduos provenientes do fluxo migratório venezuelano.

4.4.4 Responsabilização e Transparências

Partindo para a temática de Responsabilização e Transparências das Organizações da Sociedade Civil, houve a indagação pertinente aos recursos utilizados pela ADRA, bem como

a prestação de contas para a sociedade, considerando o uso de recursos de interesse público.

Nessa perspectiva, quanto aos termos de fomento celebrados com o governo municipal, o entrevistado da SEMASC ES06 ressaltou que cada OSC possui um **gestor da parceria** (um servidor público municipal) responsável por fazer o acompanhamento a partir do momento em que recebe o recurso da Prefeitura Municipal até o processo final de prestação de contas. **Esse gestor realiza visita institucional, faz orientação técnica de execução, de documentação, portanto, o papel desse gestor é mitigar qualquer dificuldade que possa existir na entrega final da prestação de contas.** O entrevistado ainda salientou que antes do prazo de execução finalizar é enviado um ofício informando a data de entrega de toda a documentação que já é analisada previamente pelo gestor da parceria.

Para manutenção da ADRA, o assistente social da organização, o participante EA03, afirmou que além dos recursos financeiros adquiridos pelos termos de fomentos celebrados com a Prefeitura Municipal de Manaus, existem também os recursos financeiros obtidos por contratos e acordos firmados com empresas privadas e agências nacionais/internacionais, bem como de doações.

De acordo com o Estatuto da ADRA NOROESTE (2012), também há afirmação de que os recursos podem ser obtidos por meio de legados e herança, rendimentos de aplicações de seus ativos financeiros e outros, pertinentes ao patrimônio sob a sua administração, contribuição de membros instituidores, recebimentos de direitos autorais, subsídios e subvenções de órgãos governamentais, e ainda, por termos de parceria, convênios e contratos firmados com outros Poderes Públicos (ESTATUTO DA ADRA NOROESTE, 2012).

Perguntado ao participante EA01, se a ADRA teve dificuldade para se adequar ao **Marco Regulatório das Organizações da Sociedade Civil (MROSC)**, estabelecido no ano de 2014, o mesmo declarou que não houve dificuldades para a implementação das regras, uma vez que já trabalhavam costumeiramente com registros e atividades administrativas de forma organizadas sempre pensando em uma futura **prestação de contas para a sociedade.**

De acordo com os dados do Relatório Quinquenal UNOB da ADRA Noroeste, a ADRA obteve um total de R\$ 28.807.039,05 nos últimos cinco anos, período de 2020 a 2024. A seguir, são apresentados os valores arrecados por ano, conforme tabela:

Tabela 8 - Resumo dos Recursos da ADRA (2020–2024)

Regional	2020 (R\$)	2021 (R\$)	2022 (R\$)	2023 (R\$)	2024 (R\$)	Valor Total (R\$)
<i>ADRA Amazonas</i>	1.513.809,30	6.184.225,09	9.203.243,92	9.394.437,53	2.511.323,21	28.807.039,05

Fonte: Relatório Quinquenal UNOB da ADRA Noroeste, elaborado e adaptado pela autora, 2024.

5 CONCLUSÃO

O presente estudo analisou as parcerias entre a administração pública e Organizações da Sociedade Civil (OSCs), em especial, nesta pesquisa, com enfoque nas parcerias entre o Governo Municipal de Manaus e a ADRA na promoção de cidadania dos refugiados venezuelanos. Nesse panorama de avaliação, a pesquisa evidenciou a relevância das OSCs na complementação das ações governamentais para prestação de serviços públicos.

Em contextos de crises migratórias, as parcerias com OSCs podem ser consideradas como estratégias fundamentais para assegurar o suporte emergencial e a assistência humanitária para inclusão social. Ficou evidente que a administração pública, por si só, não consegue atender toda as demandas de uma população crescente de imigrantes. Isso revela que, para o Estado, é indispensável contar com as colaborações das Organizações da Sociedade Civil.

Apesar dos avanços alcançados ao longo dos anos, a partir do Marco Regulatório das Organizações da Sociedade Civil (MROSC), criado pela Lei Federal nº 13.019/2014, a pesquisa evidenciou que ainda existem desafios operacionais e estruturais que precisam ser trabalhados para evoluir nas efetividades das parcerias.

Dentre os principais achados neste estudo, constatou-se que a chegada acentuada de refugiados venezuelanos em Manaus exigiu esforços urgentes para ações de acolhimento desses indivíduos. Destaca-se também que o aumento populacional sobrecarregou os serviços públicos com mais demandas, importando também ressaltar, nesse contexto, que a maioria dos venezuelanos chegavam em Manaus em situação de extrema vulnerabilidade devido à instabilidade política e socioeconômica já vivenciada em seu país. Isso tudo representou um desafio significativo para a administração pública, uma vez que intimava mais empenho emergencial por parte dos poderes públicos.

É comum pensar que o Estado deve ser o provedor principal dos serviços públicos para atendimento da população. No entanto, notou-se neste estudo que a ADRA tem desempenhado um papel crucial no fornecimento de assistência humanitária, incluindo os serviços básicos de segurança alimentar, suporte habitacional, apoio jurídico, atendimento médico e psicológico, distribuição de alimentos, além da promoção de capacitação profissional e orientações trabalhistas para oportunizar mais empregabilidade. Isso demonstra que por meio do Terceiro Setor é possível ampliar mais ainda as formas de auxílio para populações em situação de vulnerabilidade social.

Adicionalmente, a ADRA tem impulsionado articulações com organizações internacionais, conseguindo mobilizar recursos externos, realizando, dessa maneira, uma atuação conjunta no auxílio humanitário desses refugiados venezuelanos, garantindo também a sustentabilidades dos projetos de assistência e desenvolvimento social.

Apesar desses esforços, ainda é muito desafiante atuar com instabilidade de financiamento, pois a qualquer momento o trabalho em cooperação com outras organizações pode sofrer riscos por inconsistência política e oscilação econômica. Como exemplo disso, recentemente a ADRA publicou no mês de fevereiro deste ano (2025) uma nota em seu site oficial comunicando o cancelamento do Projeto PROVIDÊNCIA, esclarecendo que “as atividades [...] estão suspensas por tempo indeterminado por determinação da USAID, financiadora do projeto” (SITE OFICIAL DA ADRA, 2025).

Esse projeto estava sendo realizado em cooperação com a USAID (Agência dos Estados Unidos para Desenvolvimento Internacional), fornecendo assistência alimentar a diversos refugiados venezuelanos em situação de vulnerabilidade em Manaus. No decorrer da pesquisa de campo, foi um dos projetos mais pontuado durante as entrevistas que foram realizadas em julho de 2024. Temos ouvido nos noticiários que o atual presidente americano está trabalhando com corte de gastos, alegando desperdício e, por essa razão, a USAID pode encerrar suas atividades.

Esses acontecimentos evidenciam a necessidade maior de articulação entre as OSCS e os poderes públicos para evitar riscos de interrupção de projetos humanitários, ao firmar **parcerias estáveis**, com recursos públicos previamente aprovados pela esfera legislativa dentro dos orçamentos estruturados e planejados no âmbito da administração pública brasileira.

Nesse contexto, a importância central desta pesquisa reside na necessidade de fortalecer e estruturar melhor as parcerias público-privadas, como mecanismos de governança participativa adequados para otimizar a gestão pública e aprimorar a prestação de serviços.

Dessa maneira, no campo das implicações práticas, este estudo sugere o desenvolvimento de técnicas de financiamento mais ágeis com uso de tecnologia digitais, a ampliação dos recursos com maior previsibilidade orçamentária e, finalmente, a diversificação das fontes. Essas recomendações podem garantir mais abrangência e continuidade dos projetos assistenciais.

Ademais, a pesquisa propõe para a administração pública a elaboração de planejamentos estratégicos mais alinhados com as OSCs das áreas envolvidas, assim como a implementação de políticas públicas que oportunizem maior participação da sociedade civil. Além disso, é essencial a ampliação da transparência na gestão dos recursos das parcerias público-privadas,

ao proporcionar maior responsabilização e prestação de contas para a sociedade. E ainda nesse contexto, sugere-se o desenvolvimento de novas metodologias de monitoramento e avaliação das parcerias para mensurar resultados e efetividade das ações, servindo para subsidiar gestores com informações sobre as operações e efeitos dos projetos executados, tornado possível realizar reparos quando necessário e aumentando, dessa forma, a eficiência das atuações em conjunto (governo e OSC).

Importa também ressaltar que esta pesquisa sugere uma ampla qualificação para os agentes públicos envolvidos nos processos administrativos voltados para parcerias público-privadas, bem como a capacitação contínua das OSCs no intuito de ficarem cada vez mais preparadas para enfrentar desafios complexos das questões migratórias, entre outras demandas sociais.

Este estudo pode servir de base para que gestores públicos e líderes de OSCs aperfeiçoem as suas estratégias de trabalhos em cooperação, criando também um canal permanente de comunicação entre governo e organizações a fim de garantir maior efetividade na execução de projetos em conjunto.

Como contribuição para a literatura, esta pesquisa amplia as abordagens sobre a governança participativa e o papel das OSCs na gestão pública como verdadeiras agentes de mudança social, seja como participante na formulação e implementação de políticas públicas voltadas para questões migratórias, ou como potenciais facilitadoras de inclusão social de refugiados migrantes, considerando a oferta de serviços que muitas vezes não são integralmente prestadas pelos setores públicos.

Além disso, o estudo amplia as singularidades da assistência humanitária em redes de cooperações com os poderes públicos, como também com outras organizações nacionais e internacionais, ressaltando a importância da criação de regulamentações e adaptações nas políticas municipais para atender melhor às populações de migrantes e refugiadas.

Nesse sentido, destaca-se que a partir da Lei Federal nº 13.019/2014 - Marco Regulatório das Organizações da Sociedade Civil (MROSC), a cidade de Manaus pode constituir decreto municipal normativo, dentro da sua realidade urbana, a fim de regimentar as parcerias por meio dos termos de fomento e colaboração, garantindo o compromisso do governo local com os princípios da administração pública: Legalidade, Impessoalidade, Moralidade, Publicidade e Eficiência.

Para estudos futuros, sugere-se avaliar profundamente os efeitos das políticas de assistências prestadas pelos trabalhos realizados em conjunto, entre OSCs e setores públicos, analisando no âmbito da administração pública, os impactos das parcerias público-privadas a

longo prazo na vida dos refugiados venezuelanos em Manaus. Uma pesquisa assim poderá fornecer percepções proveitosas sobre a sustentabilidade das iniciativas executadas em parceria.

Ainda, como recomendação para estudos futuros, propõe-se realizar uma investigação sobre as parcerias público-privadas firmadas em distintas regiões do Brasil, procedendo em uma análise comparativa dos diferentes modelos de cooperações entre OSCs e governo, buscando encontrar as estratégias mais eficazes nos suportes aos refugiados venezuelanos e questões migratórias diversas.

Por fim, a experiência da ADRA em Manaus demonstra que, quando há colaboração estratégica entre o Estado e o Terceiro Setor, é possível enfrentar diversos desafios, assim como viabilizar suporte humanitário de qualidade e oportunidades para que imigrantes alcancem autonomia econômica e integração na sociedade brasileira. Assim, essa conjuntura evidencia que a governança participativa com parcerias público-privadas é um caminho viável para que a administração pública consiga atender a uma ampla demanda social, mitigando as desigualdades e promovendo a cidadania dos refugiados venezuelanos.

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

ACNUR. Alto Comissariado das Nações Unidas para os Refugiados. **Convenção de 1951**. Convenção das Nações Unidas relativa ao Estatuto dos Refugiados, formalmente adotada em 28 de julho de 1951. ACNUR, 2025. Disponível em: <https://www.acnur.org/br/convencao-de-1951>. Acesso em: 10 de janeiro de 2025.

ACNUR. Alto Comissariado das Nações Unidas para os Refugiados. **Convention Relating to the Status of Refugees**. Geneva, 28 July 1951. ENTRY INTO FORCE: 22 April 1954, in accordance with article 43. REGISTRATION: 22 April 1954, No. 2545. STATUS: Signatories: 19. Parties: 146. TEXT: United Nations, Treaty Series, vol. 189, p. 137. ACNUR, 2025. Acesso em: 10 de janeiro de 2025. Disponível em: <https://www.unhcr.org/libraries/pdf.js/web/viewer.html?file=https%3A%2F%2Fwww.unhcr.org%2Fsites%2Fdefault%2Ffiles%2Flegacy-pdf%2F5d9ed32b4.pdf?version1692331402#page=1&zoom=auto,-142,792>.

ACNUR. Alto Comissariado das Nações Unidas para os Refugiados. **Protocol Relating to the Status of Refugees**. New York, 31 January 1967. ENTRY INTO FORCE: 4 October 1967, in accordance with article VIII. REGISTRATION: 4 October 1967, No. 8791. STATUS: Parties: 147. ACNUR, 2025. Disponível em: <https://www.unhcr.org/libraries/pdf.js/web/viewer.html?file=https%3A%2F%2Fwww.unhcr.org%2Fsites%2Fdefault%2Ffiles%2Flegacy-pdf%2F5d9ed66a4.pdf?version1692331437#page=1&zoom=auto,-142,798>. Acesso em: 10 de janeiro de 2025.

ADRA. Agência Adventista de Desenvolvimento e Recursos Assistenciais. **Dados da Organização**. Acesso em 2024. Disponível em Site Oficial: <https://adra.org.br/amazonas/>.

ADRA. Agência Adventista de Desenvolvimento e Recursos Assistenciais. **Plano de Ação ADRA 2024**. Técnico Responsável: Sulamita Geber de Souza. Diretor Regional no Amazonas: Luiz Fernando Oliveira Ferreira. Manaus, 2024.

ADRA. Agência Adventista de Desenvolvimento e Recursos Assistenciais. **Relatório Quinquenal UNOB – ADRA NOROESTE, 2020-2024**. Diretor Regional no Amazonas: Luiz Fernando Oliveira Ferreira. Manaus, 2024.

ALBUQUERQUE, A. C. C. de. **Terceiro setor: história e gestão de organizações**. São Paulo: Summus, 2006.

ALVES, Mário Aquino; COSTA, Marcelo Marchesini da. **Colaboração entre governos e organizações da sociedade civil em resposta a situações de emergência**. Revista de Administração Pública. Rio de Janeiro, 2020.

ALVES-MAZZOTTI, A. J; GEWANDSZNAJDER, F. **O método nas ciências naturais e sociais: pesquisa quantitativa e qualitativa**. São Paulo: Pioneira, 1998.

BRASIL. **Constituição da República Federativa do Brasil de 1988**. Promulgada em 5 de outubro de 1988. Diário Oficial da União, Brasília, DF, 5 out. 1988. Disponível em: <https://www.planalto.gov.br>. Acesso em: 15 de setembro de 2024.

BRASIL. **Decreto n.º 8.726, de 27 de abril de 2016. Regulamenta a Lei nº 13.019, de 31 de julho de 2014**, para dispor sobre regras e procedimentos do regime jurídico das parcerias celebradas entre a administração pública federal e as organizações da sociedade civil. Diário Oficial da União, Brasília, DF, 28/04/2016. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2016/decreto/d8726.htm. Acesso em: 15 de setembro de 2024.

BRASIL. **Lei nº 6.815 de 19 de agosto de 1980**. Define a situação jurídica do estrangeiro no Brasil, cria o Conselho Nacional de Imigração [Estatuto do Estrangeiro]. Diário Oficial da União, Brasília, DF, 21.08.1980, retificado em 22.08.1980 e republicado em 22.08.1981. Disponível em: [BRASIL. **Lei n.º 9.474, de 22 de julho de 1997**. Define mecanismos para a implementação do **Estatuto dos Refugiados** de 1951, e determina outras providências. Diário Oficial da União, Brasília, DF, 23/07/1997. Disponível em: \[https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/l9474.htm\]\(https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/l9474.htm\). Acesso em: 15 de setembro de 2024.](https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/l6815.htm#:~:text=L6815&text=LEI%20N%C2%BA%206.815%2C%20DE%2019%20DE%20AGOSTO%20DE%201980.&text=Define%20a%20situa%C3%A7%C3%A3o%20jur%C3%ADica%20do,6.964%2C%20DE%2009.12.1981. Revogada pela Lei nº 13.445, de 2017 [Vigência]. Acesso em: 15 de setembro de 2024.</p>
</div>
<div data-bbox=)

BRASIL. **Lei n.º 9.637, de 15 de maio de 1998.** Dispõe sobre a qualificação de **entidades como organizações sociais, a criação do Programa Nacional de Publicização**, a extinção dos órgãos e entidades que menciona e a absorção de suas atividades por organizações sociais, e dá outras providências. Diário Oficial da União, Brasília, DF, 18/05/1998. Retificado 25/05/1998. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/19637.htm. Acesso em: 15 de setembro de 2024.

BRASIL. **Lei n.º 9.790, de 23 de março de 1999.** Dispõe sobre a qualificação de pessoas jurídicas de direito privado, sem fins lucrativos, como Organizações da Sociedade Civil de Interesse Público, institui e disciplina o Termo de Parceria, e dá outras providências. Diário Oficial da União, Brasília, DF, 24/03/1999. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/19790.htm. Acesso em: 15 de setembro de 2024.

BRASIL. **Lei n.º 9.867, de 10 de novembro de 1999.** Dispõe sobre a **criação e o funcionamento de Cooperativas Sociais**, visando à integração social dos cidadãos, conforme especifica. Diário Oficial da União, Brasília, DF, 11/11/1999. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/19867.htm. Acesso em: 15 de setembro de 2024.

BRASIL. **Lei n.º 13.019, de 31 de julho de 2014. Marco Regulatório das Organizações da Sociedade Civil. MROSC.** Brasília, DF. Disponível em: <https://www.planalto.gov.br>. Acesso em: 15 de agosto de 2024.

BRASIL. **Lei n.º 13.204, de 14 de dezembro de 2015.** Altera a Lei nº 13.019, de 31 de julho de 2014, “que estabelece o regime jurídico das parcerias voluntárias, envolvendo ou não transferências de recursos financeiros, entre a administração pública e as organizações da sociedade civil, em regime de mútua cooperação, para a consecução de finalidades de interesse público; define diretrizes para a política de fomento e de colaboração com organizações da sociedade civil; institui o termo de colaboração e o termo de fomento; e altera as Leis n.º 8.429, de 2 de junho de 1992, e 9.790, de 23 de março de 1999”; altera as Leis n.º 8.429, de 2 de junho de 1992, 9.790, de 23 de março de 1999, 9.249, de 26 de dezembro de 1995, 9.532, de 10 de dezembro de 1997, 12.101, de 27 de novembro de 2009, e 8.666, de 21 de junho de 1993; e revoga a Lei nº 91, de 28 de agosto de 1935. Diário Oficial da União, Brasília, DF, 15/12/2015. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2015/lei/113204.htm. Acesso em: 15 de setembro de 2024.

BRASIL. **Lei n.º 13.445, de 24 de maio de 2017.** Institui a Lei de Migração. Diário Oficial da União, Brasília, DF, 25/05/2017. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2017/lei/113445.htm. Acesso em: 15 de setembro de 2024.

CABRAL, Eloisa Helena de Souza. **Terceiro Setor: gestão e controle social.** São Paulo: Saraiva, 2007.

CARDOSO, R. **Fortalecimento da sociedade civil.** In: Ioschpe EB. Terceiro setor: desenvolvimento social sustentado. São Paulo: GIFE/Paz e Terra; 2000.

CARVALHO, José dos Santos Filho. **Regime Jurídico dos Termos de Colaboração, Termos de Fomento e Acordos de Cooperação.** In: MOTTA, Fabrício; MÂNICA, Fernando Borges; OLIVEIRA, Rafael Arruda (Coord.). Parcerias com o Terceiro Setor: as inovações da Lei nº 13.019 /2014. 2.ed. Belo Horizonte: Fórum, 2018, p. 181-193.

DEFOURNY, J.; NYSSSENS, M. **Social enterprise in Europe: At the crossroads of market, public policies and third sector.** In: Policy & Society, v. 29, no. 3, p. 231-242 2010.

ENAP. Escola Nacional de Administração Pública. **Marco Regulatório das Organizações da Sociedade Civil.** Diretoria de Educação Continuada, Seleção, Formação e Certificação de Competências. Enap, 2019. Acesso em: 30 de agosto de 2024. Disponível em: <https://repositorio.enap.gov.br/bitstream/1/3845/1/MROSC%20-%20MARCO%20REGULAT%C3%93RIO%20DAS%20ORGANIZA%C3%87%C3%95ES%20DA%20SOCIEDADE%20CIVIL.pdf>

FALCONER, A. P. **A promessa do terceiro setor: um estudo sobre a construção do papel das organizações sem fins lucrativos e do seu campo de gestão.** Dissertação (Mestrado em Administração) – Programa de Pós-Graduação da Faculdade de Economia, Administração e Contabilidade da Universidade de São Paulo, São Paulo: 1999.

FMS. **Fundo Manaus Solidária** da Prefeitura Municipal de Manaus. Site Institucional. **Dados da Organização. Quem Somos.** MANAUS, 2024. Disponível em: <https://www.manaus.am.gov.br/fms/>. Acesso em: 10 de setembro

de 2024.

FMS. Fundo Manaus Solidária da Prefeitura Municipal de Manaus. **Chamadas Públicas – Editais**. Site Institucional. MANAUS, 2024. Disponível em: <https://www.manaus.am.gov.br/fms/editais/>. Acesso em: 10 de setembro de 2024.

FMS. **Fundo Manaus Solidária. Edital de Chamamento Público nº 001/2024 –FMS**. Disponível em: <https://www.manaus.am.gov.br/fms/editais/edital-2024/>. Acesso em: 09 de setembro de 2024.

GIL, A. C. **Como elaborar projetos de pesquisa**. 4ª edição. São Paulo: Atlas, 2002.

IAMAMOTO, Marilda Villela. **Serviço Social em Tempo de Capital Fetiche: capital financeiro, trabalho e questão social**. 2 ed. São Paulo: Cortez, 2008.

IBGE. Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística. **Amazônia Legal**. Acesso em 2025. Disponível em Site Oficial: <https://www.ibge.gov.br/geociencias/cartas-e-mapas/mapas-regionais.html>.

IBGE. Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística. **Panorama da Cidade de Manaus**. Acesso em 2025. Disponível em Site Oficial: <https://cidades.ibge.gov.br/brasil/am/manaus/panorama>.

IGM. **Índice do Governo Municipal**. Conselho Federal de Administração. **Dimensões: finanças, gestão e desempenho**. Disponível em: <https://igm.cfa.org.br/>.

IPEA. Instituto de Pesquisa Econômica Aplicada. **Por Dentro do Mapa das OSCs: Metodologia da Base de Dados (Versão 2019)**. Nota Técnica Nº 26. Diretoria de Estudos e Políticas do Estado, das Instituições e da Democracia. Novembro de 2019. Acesso em: 30 de agosto de 2024. Disponível em: https://repositorio.ipea.gov.br/bitstream/11058/9490/1/Pordentro_NT_26_2019.pdf. Disponível também em: <http://www.ipea.gov.br/portal/publicações>.

IPEA. Instituto de Pesquisa Econômica Aplicada. **Fronteiras do Brasil: referências para a formulação de políticas públicas**. Volume 6 / Coordenador Bolívar Pêgo – Brasília: Ipea, MI, 2021.

JACOBI, Pedro Roberto; CIBIM, Juliana; LEÃO, Renata de Souza. **Crise hídrica na Macrometrópole Paulista e respostas da sociedade civil**. Estudos avançados, v. 29, p. 27-42, 2015.

JANSEN, Anneke; LANDIM, Leilah. **Marchas e contramarchas da cooperação: a parceria ICCO-FASE (1983-2010)**. Rio de Janeiro: Fase, 2011.

JOHANSEN, M.; ZHU, L. **Market competition, political constraint, and managerial practice in public, non-profit, and private American hospitals**. Journal of Public Administration Research and Theory, 2013.

MANAUS. **Decreto Municipal n.º 4.040, de 23 de março de 2018**. Aprova o **Estatuto do Fundo Social de Solidariedade do Município de Manaus**, e dá outras providências. Diário Oficial do Município, Manaus, AM. Disponível em: <https://leismunicipais.com.br/a/am/m/manaus/decreto/2018/404/4040/decreto-n-4040-2018-aprova-o-estatuto-do-fundo-social-de-solidariedade-do-municipio-de-manaus-e-da-outras-providencias>. Acesso em: 18 de setembro de 2024.

MANAUS. **Emenda à Lei Orgânica nº 88/2015**. Diário Oficial do Município. Manaus, Amazonas. Disponível em: <https://www.cmm.am.gov.br/diario-oficial/>. Disponível em: <http://dom.manaus.am.gov.br/>. Acesso em 15 de julho de 2024.

MANAUS. **Lei Municipal nº 1975, de 29 de abril de 2015**. Diário Oficial do Município. Manaus, Amazonas. Disponível em: <https://www.cmm.am.gov.br/diario-oficial/>. Disponível em: <http://dom.manaus.am.gov.br/>. Acesso em 15 de agosto de 2024.

MANAUS. **Lei Municipal n.º 2.218, de 04 de maio de 2017**. Institui o **Fundo Social de Solidariedade do Município de Manaus (FSS) / Alterado para / Fundo Manaus Solidária (FMS)** e dá outras providências. (Redação dada pela Lei nº 2389/2019). Diário Oficial do Município, Manaus, AM. Disponível em: <https://leismunicipais.com.br/a/am/m/manaus/lei-ordinaria/2017/222/2218/lei-ordinaria-n-2218-2017-institui-o-fundo-social-de-solidariedade-do-municipio-de-manaus-fss-e-da-outras-providencias>. Acesso em: 18 de setembro

de 2024.

MANAUS. **Lei Municipal n.º 2.369, de 29 de novembro de 2018. Secretaria Municipal da Mulher, Assistência Social e Cidadania.** Diário Oficial do Município. Manaus, Amazonas. Disponível em: <https://www.cmm.am.gov.br/diario-oficial/>. Disponível em: <http://dom.manaus.am.gov.br/>. Disponível em: <https://www.manaus.am.gov.br/semasc/semasc/sobre/>. Acesso em 15 de julho de 2024.

MANAUS. **Lei Municipal n.º 2.389, de 04 de janeiro de 2019.** Dispõe sobre a estrutura organizacional da Casa Civil e dá outras providências. Diário Oficial do Município, Manaus, AM. Disponível em: <https://leismunicipais.com.br/a/am/m/manaus/lei-ordinaria/2019/239/2389/lei-ordinaria-n-2389-2019-dispoe-sobre-a-estrutura-organizacional-da-casa-civil-e-da-outras-providencias>. Acesso em: 18 de setembro de 2024.

MANAUS. **Lei Municipal nº 2.626, de 01 de julho de 2020. Extingue a Secretaria Municipal de Juventude, Esporte e Lazer (Semjel).** Diário Oficial do Município. Manaus, Amazonas. Disponível em: <https://www.cmm.am.gov.br/diario-oficial/>. Disponível em: <http://dom.manaus.am.gov.br/>. Disponível em: <https://www.manaus.am.gov.br/semasc/semasc/sobre/>. Acesso em 15 de julho de 2024.

MANAUS. **Lei Municipal n.º 3.253, de 29 de dezembro de 2023.** Estima a Receita e fixa a Despesa do Município de Manaus para o exercício financeiro de 2023. Anexos: Quadros de Emendas. Diário Oficial do Município, Manaus, AM. Acesso em: 19 de setembro de 2024. Disponível em: <http://dom.manaus.am.gov.br/pdf/2023/dezembro/DOM%205735%2029.12.2023%20ED%20EXTRA%201%20LOA.pdf/view>.

MANAUS. **Lei Orgânica do Município de Manaus.** Promulgada em 05 de abril de 1990. Diário Oficial do Município. Manaus, Amazonas. Disponível em: <https://www.cmm.am.gov.br/diario-oficial/>. Disponível em: <http://dom.manaus.am.gov.br/>. Acesso em 15 de julho de 2024.

MARION, José Carlos; DIAS, Reinaldo; TRALDI, Maria Cristina. **Monografia para os cursos de Administração, Contabilidade e Economia.** São Paulo: Atlas, 2002. p.38.

MDS. Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome. **Política Nacional de Assistência Social PNAS/2004. Norma Operacional Básica NOB/SUAS.** Resolução CNAS nº 145, de 15 de outubro de 2004 (DOU 28/10/2004). Secretaria Nacional de Assistência Social. Brasília, novembro 2005. Reimpresso em maio de 2009.

MENDONÇA, P.; FALCÃO, D. S. **Novo Marco Regulatório para a realização de parcerias entre Estado e Organização da Sociedade Civil (OSC). Inovação ou peso do passado?.** Cadernos Gestão Pública e Cidadania, São Paulo, v. 21, n. 68, 2016.

MINAYO, Maria Cecília de Souza. **O desafio do conhecimento: pesquisa qualitativa em saúde.** São Paulo: Hucitec, 1994.

MINAYO, M. C. S. **Pesquisa social: teoria, método e criatividade.** 7ª edição. Petrópolis: Vozes, 1997.

MODESTO, Paulo. **Parcerias Público-Sociais em Transformação.** In: MOTTA, Fabrício; MÂNICA, Fernando Borges; OLIVEIRA, Rafael Arruda (Coord.). **Parcerias com o Terceiro Setor: as inovações da Lei nº 13.019 /2014.** 2. ed. Belo Horizonte: Fórum, 2018, p. 17 a 27.

MOREIRA, Vital. **Auto regulação profissional e administração pública.** Coimbra: Almedina, 1997.

OIM. Organização Internacional para as Migrações. **Indicadores de Governança Migratória Local Perfil 2023 – Cidade de Manaus (Brasil).** OIM, Genebra, ano 2023. Acesso em: 28 de agosto de 2024. Disponível em: <https://brazil.iom.int/sites/g/files/tmzbd11496/files/documents/2024-08/pub2023-083-1-mgi-cidade-de-manaus.pdf>.

OLIVEIRA, S. B. de. **Ação social e terceiro setor no Brasil.** Dissertação de Mestrado. Pontifícia Universidade Católica de São Paulo, São Paulo, SP, 2005. Acesso em: 10 de janeiro de 2025. Disponível em: <https://tede2.pucsp.br/handle/handle/9192>.

PETERS, B. G. **Governança pública: uma revisão conceitual.** In D. Levi-Faur (Ed.), *The Oxford Handbook of Governance.* Oxford University Press, 2012.

PRADO, C. R.; NETO, J. C. S; CERONI, M. R. **Filantropia, ética e gestão nas ONGs**. São Paulo: Expressão e Arte, 2007.

PREFEITURA DE MANAUS. **Prefeitura Municipal de Manaus**. Site Institucional. MANAUS, 2024. Disponível em: <https://www.manaus.am.gov.br/>. Acesso em: 10 de setembro de 2024.

RODRIGUES, J. L. K. **Gestão do empreendimento social**. Rio de Janeiro: Publit, 2013.

SCHEID, L. L; MAFALDA, M. P.; PINHEIRO, M. T. **O papel das organizações não governamentais – ongs, para a divulgação da imagem turística do Brasil**. In: VI SeminTUR Jr. – Seminário de Pesquisa em Turismo do Mercosul, 2010.

SEMASC. **Secretaria Municipal da Mulher, Assistência Social e Cidadania. Dados da Organização**. Disponível em Site Oficial: <https://www.manaus.am.gov.br/semasc/semasc/>. Acesso em: 15 de julho de 2024.

SEMASC. Secretaria Municipal da Mulher, Assistência Social e Cidadania. **Diário Oficial do Município. Edital de Chamamento Público de OSCs – SEMASC 2022**. MANAUS, 2022. Disponível em: <http://dom.manaus.am.gov.br/pdf/2022/maio/DOM%205352%2027.05.2022%20CAD%201.pdf/view>. Acesso em: 12 de setembro de 2024.

SEMASC. Secretaria Municipal da Mulher, Assistência Social e Cidadania. **Manual para Celebração de Termos de Fomento / Colaboração, 2023**. Prefeitura Municipal de Manaus. Elaboração: Josias Martins de Oliveira.

SEMASC. Secretaria Municipal da Mulher, Assistência Social e Cidadania. **Manual para Prestação de Contas de Termos de Fomento / Colaboração, 2023**. Prefeitura Municipal de Manaus. Elaboração: Hildaléa Castro dos Reis e Josias Martins de Oliveira.

SILVA, C. E. G. **Gestão, legislação e fontes de recursos no terceiro setor brasileiro: uma perspectiva histórica**. Revista de administração pública, v. 44, n. 6, p. 1301–1325, 2010.

SUDAM. **Superintendência do Desenvolvimento da Amazônia**. Plano Regional de Desenvolvimento da Amazônia – PRDA 2024 -2027 / Superintendência do Desenvolvimento da Amazônia. - Belém: SUDAM, 2023.

UNODC. Escritório das Nações Unidas sobre Drogas e Crimes. **Fluxo de migrantes venezuelanos no Brasil cresceu mais de 900% em dois anos**. UNODC, 2021. Tráfico de Pessoas em Fluxos Migratórios Mistos, em Especial de Venezuelanos. Escritório de Ligação e Parceria no Brasil. Disponível em: <https://www.unodc.org/lpo-brazil/pt/frontpage/2021/07/fluxo-de-migrantes-venezuelanos-no-brasil-cresceu-mais-de-900-em-dois-anos.html#:~:text=Site%20Map-,Fluxo%20de%20migrantes%20venezuelanos%20no%20Brasil,de%20900%25%20em%20dois%20anos&text=Cerca%20de%20262%2C5%20mil,destes%20cidad%C3%A3os%20na%20Am%C3%A9rica%20Latina..> Acesso em: 31 de agosto de 2024.

UNODC. Escritório das Nações Unidas sobre Drogas e Crimes. **TRACK4TIP Relatórios Situacionais, 2020**. UNODC, 2021. Tráfico de Pessoas em Fluxos Migratórios Mistos, em Especial de Venezuelanos. Disponível em: https://www.unodc.org/documents/lpo-brazil/Topics_TIP/Publicacoes/Relatorio_Situacional_Brasil_T4T.pdf. Acesso em: 31 de agosto de 2024.

WILHEIM, Jorge. **O contexto da atual gestão social**. In: **Gestão Social - uma questão em debate**. São Paulo: EDUC-IEE, 1999.

APÊNDICE A - Roteiro para a Realização das Entrevistas

A pesquisa adota como ferramenta de coleta de dados qualitativos a aplicação de dois modelos de entrevistas, detalhados nos Apêndices B e C. Serão entrevistados os agentes públicos (gestor e técnicos administrativos) da Secretaria Municipal da Mulher, Assistência Social e Cidadania (SEMASC), além dos líderes, profissionais e voluntários da Agência Adventista de Desenvolvimento e Recursos Assistenciais – ADRA.

Antes de proceder com a entrevista, será imprescindível aplicar um Termo de Consentimento Livre e Esclarecido, a fim de possibilitar que os participantes concedam sua autorização para participar desta pesquisa de forma consciente e voluntária.

A entrevista poderá ser agendada conforme a disponibilidade de horário do entrevistado que tenha concordado em participar.

A estimativa para a duração da entrevista é de aproximadamente 20 a 30 minutos. Durante todo o processo, apenas o pesquisador ou pesquisador assistente estará presente para conduzir a entrevista com o participante.

Quanto aos modelos de entrevistas:

<p style="text-align: center;">Entrevista Nº 01 - APÊNDICE B: Prefeitura - Secretaria Municipal da Mulher, Assistência Social e Cidadania (SEMASC)</p>	<p>O objetivo principal é explorar questões pertinentes à Administração Pública, especialmente no contexto da promoção de políticas públicas destinadas necessidades coletivas e ao desenvolvimento social, abordando as demandas sociais e as perspectivas sobre a colaboração com Organizações da Sociedade Civil e o fortalecimento da cidadania. As entrevistas foram realizadas para dois grupos de agentes públicos: Tipo 01 (servidores atuantes nas atividades fim de assistência humanitária) e o Tipo 02 (servidores atuantes nas atividades meio, com a formalização de parcerias e prestação de contas). Total de 08 entrevistas realizadas.</p>
<p style="text-align: center;">Entrevista Nº 02 - APÊNDICE C: Agência Adventista de Desenvolvimento e Recursos Assistenciais (ADRA)</p>	<p>O propósito é buscar uma compreensão integral da trajetória da ADRA, explorar aspectos administrativos da ADRA, compreender o contexto social em que essa OSC opera, perceber as concepções em torno das políticas públicas e do avanço social, englobando as demandas sociais e os aspectos relacionados à gestão da ADRA. Além disso, examinar os procedimentos que regem suas parcerias com a Administração Pública, especialmente à luz das legislações pertinentes, e também obter informações sobre sua missão e as atividades realizadas como uma Organização da Sociedade Civil, contribuindo para a formação da cidadania e o desenvolvimento social sob a ótica da Administração Pública.</p>

APÊNDICE B - Entrevista nº 01: Prefeitura - SEMASC

Agentes Públicos - Tipo 01

Nome:		Cargo:
Idade:	Sexo:	Titulação / Profissão:
Experiências profissionais:		
Local da Entrevista:		
Telefones para contato / E-mail:		

COMPREENSÕES

- a) Qual é a sua compreensão sobre as políticas sociais (avaliar se inclui a noção de cidadania e direitos sociais)?
- b) Qual é a sua compreensão sobre desenvolvimento social?

DEMANDAS SOCIAIS

- a) Qual o papel do Estado – da Prefeitura Municipal, especificamente da Secretaria Municipal da Mulher, Assistência Social e Cidadania (SEMASC), como gestora das políticas públicas voltadas à população em situação de vulnerabilidade social para a formação da cidadania, promoção da equidade e justiça social?
- b) Quais são as principais demandas ou necessidades sociais observadas na cidade de Manaus no contexto dos refugiados venezuelanos?

FORMAÇÃO DA CIDADANIA

- a) Qual é a sua compreensão do conceito de cidadania?
- b) Na sua visão, qual é o papel da Sociedade Civil no processo de construção da cidadania, promoção da equidade e busca pela justiça social?

Agentes Públicos - Tipo 02

Nome:		Cargo:
Idade:	Sexo:	Titulação / Profissão:
Experiências profissionais:		
Local da Entrevista:		
Telefones para contato / E-mail:		

PARCERIAS COM ORGANIZAÇÕES DA SOCIEDADE CIVIL

- a) As Organizações da Sociedade Civil têm participação no processo de elaboração de políticas públicas?
- b) Como é a dinâmica envolvida no estabelecimento de convênios com as Organizações da Sociedade Civil?
- c) Existem requisitos a serem cumpridos para a continuidade dos convênios com as Organizações da Sociedade Civil?
- d) Qual é o procedimento adotado para realizar a supervisão?
- e) As Organizações da Sociedade Civil tiveram dificuldades para se adequar ao Marco Regulatório das OSC (Lei nº 13.019/2014)?
- f) A implementação do Marco Regulatório das OSC (Lei nº 13.019/2014) trouxe mudança na forma de gerir os recursos repassados?
- g) As Organizações da Sociedade Civil são obrigadas a preparar um Plano de Trabalho conforme as diretrizes da Lei Federal nº 13.019, de 31 de julho de 2014, que define o regime jurídico das parcerias com OSCs?
- h) A Organizações da Sociedade Civil recebem apoio dos agentes públicos da Prefeitura de Manaus na formalização da parceria e durante sua execução?
- i) Como você avalia o relacionamento entre as Organizações da Sociedade Civil e a Prefeitura de Manaus?

APÊNDICE C - Entrevista nº 02: ADRA

Nome:		Cargo:
Idade:	Sexo:	Titulação / Profissão:
Experiências profissionais:		
Local da Entrevista:		
Telefones para contato / E-mail:		

HISTÓRICO DA OSC

- a) Como foi o processo de formação dessa Organização da Sociedade Civil? Qual o interesse e o que o mobilizou?
- b) Quais foram as transformações importantes que ocorreram ao longo da história da instituição?

COMPREENSÕES

- a) Qual é a sua compreensão sobre as políticas sociais (avaliar se inclui a noção de cidadania e direitos sociais)?
- b) Qual é a sua compreensão sobre desenvolvimento social?
- c) A organização utiliza alguma estratégia para abordar essa concepção junto aos usuários?

DEMANDAS SOCIAIS

- a) Na sua opinião, qual o papel do Estado – da Prefeitura Municipal, especificamente da Secretaria Municipal da Mulher, Assistência Social e Cidadania (SEMASC), como gestora das políticas públicas voltadas à população em situação de vulnerabilidade social para a formação da cidadania, promoção da equidade e justiça social?
- b) Na sua visão, quais são as principais demandas ou necessidades sociais observadas na cidade de Manaus no contexto dos refugiados venezuelanos?

GESTÃO

- a) Qual é a finalidade, visão, natureza (pública ou privada) e os valores fundamentais que guiam as atividades da ADRA?
- b) Quais os projetos que a ADRA desenvolve em relação aos refugiados venezuelanos?
- c) Quais são as fontes de financiamento da ADRA?
- d) Como a organização seleciona, prepara e avalia profissionais para os exercícios administrativos?
- e) Como a organização identifica as necessidades e expectativas do seu público-alvo?
- f) Como a organização trata as manifestações do público-alvo e o informa sobre sua missão e os serviços que oferecem?
- g) Como o desempenho e a satisfação dos funcionários e voluntários são analisados na organização?
- h) Como a organização interage com parceiros da iniciativa privada e/ou outras OSC?
- i) A ADRA teve dificuldade para se adequar ao Marco Regulatório das OSC (Lei nº 13.019/2014)?
- j) A implementação do Marco Regulatório das OSC (Lei nº 13.019/2014) trouxe mudança na forma da ADRA gerir os recursos repassados pela Administração Pública?
- k) A implementação do Marco Regulatório das OSC (Lei nº 13.019/2014) causou algum impacto para a ADRA?

PARCERIAS COM A PREFEITURA

- a) A ADRA tem participação no processo de elaboração de políticas públicas, em Manaus?
- b) Como é a dinâmica envolvida no estabelecimento de convênios com a Prefeitura de Manaus?
- c) Existem requisitos a serem cumpridos para a continuidade dos convênios com a Prefeitura de Manaus?
- d) A ADRA elabora um Plano de Trabalho nos moldes da Lei Federal nº 13.019, de 31 de julho de 2014, que estabelece o regime jurídico das parcerias com Organizações da Sociedade Civil?
- e) A ADRA recebe apoio dos agentes públicos da Prefeitura de Manaus na formalização da parceria e durante sua execução?
- f) No geral, como você avalia o relacionamento entre a ADRA e a Prefeitura de Manaus?

FORMAÇÃO DA CIDADANIA

- a) Qual é a sua compreensão do conceito de cidadania?
- b) Qual é a sua percepção sobre a abordagem da Prefeitura de Manaus no que diz respeito à promoção da cidadania?
- c) Na sua visão, qual é o papel da Sociedade Civil no processo de construção da cidadania, promoção da equidade e busca pela justiça social?
- d) Qual a sua perspectiva e análise da contribuição da ADRA para a formação da cidadania entre os refugiados venezuelanos?

ARTIGO 3

DESAFIOS E SOLUÇÕES NA ASSISTÊNCIA AOS REFUGIADOS VENEZUELANOS EM MANAUS: O PAPEL DA ADRA

RESUMO

O presente estudo avalia os desafios e as soluções na assistência aos refugiados venezuelanos em Manaus, com ênfase na atuação da ADRA na capital amazonense. A investigação tem como objetivo analisar o desempenho da ADRA na integração dessa população vulnerável, em um contexto urbano como a cidade de Manaus, destacando os obstáculos enfrentados e as estratégias adotadas para promover sustentação e inovação social. Para isso, emprega uma metodologia qualitativa, com pesquisa documental, observação direta e entrevistas semiestruturadas. Os resultados revelam que os principais desafios enfrentados pelos refugiados incluem a vulnerabilidade socioeconômica, necessidade de moradia, barreiras linguísticas, riscos de violência, discriminação e exploração no mercado de trabalho. Com a intenção de mitigar essas dificuldades, a ADRA fornece suporte emergencial e executa projetos de assistência humanitária com a finalidade de promover inclusão social e autonomia econômica. Com o intuito de garantir efeitos duradouros na vida dos refugiados, a OSC implementa parcerias estratégicas com os setores públicos e privados, por meio de termos de fomento e redes de apoio, buscando também promover a sustentabilidade de suas ações e boas práticas em inovação social. Por fim, conclui-se que a ADRA exerce um papel fundamental para o acolhimento e a integração social dos refugiados venezuelanos em Manaus, evidenciando a importância das OSCs na assistência humanitária e na formulação de políticas públicas inclusivas. Portanto, esta pesquisa destaca a relevância de uma governança participativa e a necessidade de maiores investimentos em ações voltadas para transformação social e qualidade de vida dos refugiados venezuelanos na cidade de Manaus.

Palavras-chave: Assistência; Desafios; Inovação Social; Cidadania; Refugiados Venezuelanos.

1 INTRODUÇÃO

As migrações forçadas são desafiantes para governos e sociedade do local de chegada desses indivíduos de outros países, ao gerar impactos culturais e aumento populacional que sobrecarrega os serviços públicos. Além disso, causam diversos efeitos sociais e variação econômica na região receptora.

No Brasil, considerando a sua extensão territorial contendo fronteiras com outros dez países sul-americanos, historicamente, ocorrem fluxos migratórios. Cabe destacar, que só o estado do Amazonas faz divisa com Peru, Colômbia e Venezuela, sendo uma das regiões que mais tem recebido venezuelanos que buscam melhores condições de vida (WENDLING; NASCIMENTO; SENHORAS, 2021).

A cidade de Manaus, capital do Amazonas, tem sido palco de desafios sociais nos últimos anos por ser uma das principais cidades de destino dos migrantes venezuelanos.

A instabilidade política e socioeconômica na Venezuela deu origem a vigente crise migratória. No final dos anos 1990, a Venezuela passou por várias transformações políticas e econômicas oriundas dos cenários complexos e consequentes da liderança de Hugo Chávez e da Revolução Bolivariana, marcados por discursos populistas e polarização da sociedade (MENDES; SILVA; SENHORAS, 2022).

Em 2013, morre Hugo Chávez e acontece a ascensão de Nicolás Maduro ao poder. A partir de então, a situação do país é agravada e uma crise política se estende por contestadas eleições e crescente repressão da oposição (NAVES; CÍCERO, 2016).

Segundo Coelho (2020), a economia colapsou e foi acentuada pela alta inflação e queda na produção de petróleo. A situação resultou em uma intensa crise humanitária sem precedentes. A falta de alimentos e itens essenciais sucedeu na disseminação de milhões de venezuelanos que deixaram o seu país, em busca de refúgio em nações limítrofes, em especial no Brasil.

A chegada de inúmeros imigrantes venezuelanos em Manaus, em um curto espaço de tempo, ocasionou grandes desafios estruturais e sociais para a administração pública. Cabe destacar que muitos desses venezuelanos, sem alternativas de moradia, instalaram-se inicialmente nas proximidades da Rodoviária de Manaus, sob os viadutos com barracas de lonas improvisadas em condições de extrema precariedade.

A capital amazonense é a terceira cidade do Brasil com maior número de refugiados venezuelanos reconhecidos, ficando atrás apenas de Pacaraíma (RR) e Boa Vista (RR), cidades de Roraima, estado que faz fronteira com a Venezuela. Conforme afirma Relatório Anual OBMigra (2023, p. 125), “os municípios com maior concentração de solicitações são, do maior para o menor, Pacaraima/RR, Boa Vista/RR, Manaus/AM, São Paulo/SP, Epitaciolândia/AC. Juntos eles são responsáveis por quase 90% de todas as solicitações registradas em 2022 para crianças e adolescentes de 0 a 18 anos (CAVALCANTI, OBMigra, 2023).

Essa situação migratória deixou a cidade de Manaus com um desafio de adaptação e ampliação de serviços essenciais, como moradia, educação, saúde e segurança pública. No entanto, os desafios da assistência humanitária em contextos urbanos vão além da administração governamental.

Os desafios existentes nos centros urbanos podem ser mitigados por meio da participação das Organizações da Sociedade Civil (OSCs) para complementar a prestação dos serviços executados pelos setores públicos, despertando a necessidade de uma governança

participativa.

De acordo com Speer (2012), na governança participativa a sociedade civil se torna parceira ativa da gestão pública, o que fortalece a capacidade de resposta às demandas sociais existentes. Portanto, a junção das OSCs com o governo reforça a democracia e assegura uma assistência mais efetiva aos refugiados venezuelanos.

Nessa circunstância, em um cenário urbano, a Agência Adventista de Desenvolvimento e Recursos Assistenciais (ADRA) tem desempenhado um importante papel na assistência aos refugiados venezuelanos na cidade de Manaus.

A ADRA atua em suporte emergencial oferecendo alimentos, kits de higiene, entre outros itens essenciais para alívio rápido do sofrimento. Como por exemplo, a ADRA possui o projeto PROVIDENCIA que concede um cartão alimentação para que famílias de refugiados venezuelanos possam suprir as suas necessidades básicas.

Além disso, a ADRA realiza ações que objetivam efeitos positivos duradouros, como a oferta de capacitação profissional por meio do projeto CARE. Deste modo, a execução dos cursos acontece a fim de promover a inserção dos refugiados venezuelanos no mercado de trabalho ou para oportunizar o empreendedorismo nessa população. Em suma, as ações de qualificação são realizadas para que todos possam ter autonomia financeira com dignidade, reconstruindo as suas vidas na cidade de Manaus.

Cabe destacar que os desafios da assistência humanitária em **contextos urbanos** estão associados às **questões sociais complexas** presentes nas cidades, como **desigualdades, desempregos, violência, discriminação e acesso limitado aos serviços públicos**.

Parte dos venezuelanos enfrentam várias dificuldades na cidade, desde os esforços para conseguir regularizar a situação no país e se integrarem à sociedade brasileira, como, ainda, a dificuldade mediante à submissão de um grande número de refugiados à exploração no mercado de trabalho informal, onde muitos ficam sujeitos à discriminação e violência, com condições até mesmo análogas à escravidão.

Diante desses desafios, a ADRA tem buscado soluções para enfrentar os diversos obstáculos no contexto urbano, e assim, promover a integração dos refugiados aos direitos sociais. Neste sentido, a OSC trabalha institucionalmente com várias alternativas para eficiência e produtividade em suas ações, assim como atua em rede de apoio para ampliar o atendimento aos refugiados venezuelanos e garantir melhores condições de vida.

Portanto, o presente estudo levantou a seguinte questão: quais os obstáculos e limitações enfrentados pela ADRA dentro do contexto urbano de Manaus e quais estratégias são adotadas para gerar soluções, sustentabilidade e inovação social? Portanto, a partir desse

questionamento, o presente estudo teve como objetivo: identificar os desafios e soluções na assistência aos refugiados venezuelanos pela ADRA, avaliando o seu papel como uma OSC atuante na inclusão social e promoção de cidadania.

Isto posto, a pesquisa pretende analisar a eficiência das iniciativas da ADRA, ao mesmo tempo em que oportuniza ponderar questões para uma governança participativa no âmbito migratório. Além disso, este estudo procura aferir os efeitos das ações humanitárias da ADRA a longo prazo.

Por fim, é importante compreender como as Organizações da Sociedade Civil podem atuar nos centros urbanos para mitigar os efeitos da crise humanitária e proporcionar melhores condições de vida aos venezuelanos, promovendo desenvolvimento social na cidade de Manaus e cidadania dessa população de refugiados

2 REFERENCIAL TEÓRICO

De acordo com Marion, Dias e Traldi (2002, p.38), “o referencial teórico deve conter um apanhado do que existe, de mais atual na abordagem do tema escolhido, mesmo que as teorias atuais não façam parte de suas escolhas”. Portanto, para compreender as linhas teóricas que sustentam o tema em questão, foi feito um levantamento dos estudos e pesquisas já realizados relacionados ao assunto.

2.1 Desafios da Assistência Humanitária em Contextos Urbanos

As cidades representam espaços de desenvolvimento e ao mesmo tempo de adversidades. Os processos de urbanização impulsionaram a ampliação tanto em números quanto em dimensões de penúria e exclusão social (DUIJSENS, 2010).

Em muitas áreas urbanas podem ser encontradas características intensas de desigualdades e pobreza, que por sua vez expõem populações vulneráveis com riscos de moradia precária, violência, exploração, insegurança alimentar, diversas contaminações, e ainda, com falta de acesso a água limpa e saneamento básico. Em momento de crises humanitárias, essas populações ficam ainda mais expostas e afetadas, como aconteceu no período pandêmico da COVID-19, por exemplo, em que as desigualdades foram expandidas e afetou desproporcionalmente muitos trabalhadores vulneráveis (SANTO, FERNANDES,

ALMEIDA, MIRANDA, MISE, LIMA, 2020).

Um desafio muito grande para as populações vulneráveis na cidade é o acesso aos serviços de saúde, o que é essencial para o bem-estar dos indivíduos. Cabe destacar que essas populações vulneráveis podem ter problemas de saúde agravadas com riscos de doenças transmissíveis, considerando a grande exposição com a poluição, violência e falta de saneamento básico. Inclui-se, ainda, nessa problemática a preocupação crescente com a saúde mental, especialmente entre pessoas vítimas de violência, migrantes e refugiados (PUSSETTI, 2010).

Nessa linha de raciocínio sobre as questões de saúde, em áreas urbanas densamente povoadas, sem controle social, doenças transmissíveis podem ser alastradas. Pandemias e epidemias podem rapidamente ser propagadas, causando mais fragilidades urbanas e grande número de mortes. Isso tudo foi evidenciado com a pandemia COVID-19, demonstrando a importância de se considerarem as desigualdades sociais e as condições geográficas em momentos de crises (ALBUQUERQUE, RIBEIRO, 2020).

Violências diversas nos centros urbanos representam ameaças constantes para a segurança e qualidade de vida das populações. Casos de conflitos armados, violência de gangues, violência doméstica são exemplos de insegurança urbana que deixam muitos indivíduos fragilizados. Ressalta-se, nesse contexto, a violência sexual que afeta principalmente mulheres (SCHRAIBER, OLIVEIRA, JUNIOR, 2008).

Ainda, dentro das circunstâncias dos diversos desafios urbanos, existem os riscos de desastres naturais, como inundações e deslizamentos de terras, terremotos, ondas de calor, e todos esses acontecimentos podem ser causados por falta de planejamento urbanos e infraestrutura precária, deixando a população em risco de danos materiais e perdas de vida, infelizmente (BODSTEIN, LIMA, BARROS, 2014).

Chama a atenção de organizações humanitárias e agências de desenvolvimento, o cenário de uma urbanização acelerada e desordenada, junto ao crescimento em contraste de áreas ricas e comunidades desfavorecidas, aliada à disseminação da violência e ausência de normas em territórios que carecem de serviços públicos, ao fluxo de refugiados, deslocados e de imigrantes para os centros urbanos, e ainda, aos pontos de interesse para grupos armados e mal intencionados (HARROFF-TAVEL, 2010).

Lucchi (2012) declara que ao considerar os espaços urbanos com a presença de cada vez mais intervenções humanitárias, torna-se importante manter uma conduta de contínua reflexão, inovação e adaptabilidade.

De acordo com Fukuyama (2005), em uma visão geral, é responsabilidade principal do

Estado garantir a estabilidade ao assegurar a ordem interna. Contudo, essa garantia não é efetiva em Estados com fragilidade.

Pode ser perceptível que fluxos migratórios, com deslocamentos diversos, tornam o ambiente urbano mais frágil, com muitas vulnerabilidades, uma vez que essa fragilidade é evidenciada a partir de um aumento populacional expressivo que leva a um processo de urbanização desordenado, sem o devido planejamento, sobrecarregando os serviços que atendem as demandas sociais.

No âmbito desses fluxos migratórios, Silva (2017) cita que as redes de acolhimento são essenciais no processo migratório auxiliando na mobilidade dos migrantes que chegam no país. Com essas redes os percursos dos imigrantes ficam menos dramáticos, considerando a falta de preparação urbana e políticas públicas adequadas para essas questões.

Nesse contexto, a fragilidade presente na cidade chama a atenção de intervenções humanitárias que unem esforços de organizações internacionais, agências e entidades nacionais, atuando por meio de uma governança participativa em prol da mitigação das vulnerabilidades urbanas que inclui uma série de fatores que impactam negativamente a qualidade de vida da população, como os problemas sanitários e infraestrutura precária, deficiências no sistema de saúde, falta de moradia e infraestrutura deficitária, desigualdade social e econômica, mobilidade urbana deficiente, altos índices de criminalidade e violências diversas.

Muggah (2015), por exemplo, relata que para lidar com as chamadas “outras situações de violência” em centros urbanos, o Comitê Internacional da Cruz Vermelha (CICV) desenvolveu e testou novos programas. As cidades de Medellín, Rio de Janeiro e Tegucigalpa receberam essas iniciativas com abordagens buscando promover soluções, o que evidencia a atenção de agências humanitárias frente às fragilidades urbanas.

Como já citado no parágrafo anterior, o Rio de Janeiro foi palco de um projeto piloto voltado à proteção das populações vulneráveis à violência. Segundo Harroff-Tavel (2010), em sete favelas o projeto foi implementado com enfoque na juventude e em população carcerária, com atuação nas áreas mais carentes dessas comunidades, onde há dificuldade para acesso aos serviços públicos e os moradores vivem em situações de ilegalidade e extrema precariedade.

Perfazendo tudo o que foi exposto, diante dos dilemas iminentes que podem surgir com situações de grande tensão nas cidades, é fundamental compreender a dinâmica urbana em qualquer região. É essencial conhecer as necessidades das populações e saber mensurar casos de vulnerabilidades, bem como avaliar as causas de crises humanitárias com o objetivo de promover respostas rápidas e soluções duradouras.

Em suma, são diversos os desafios enfrentados na assistência humanitária em contextos

urbanos, o que exige um tratamento de adaptação e inovação, baseada em direitos humanos e inclusão social.

2.2 Inovação Social e Sustentabilidade nas Ações das OSCs

Mediante à evolução da sociedade, constantes mudanças e desafios sociais, a administração pública não podia ficar somente limitada ao Estado, tais transformações motivaram a importância de promover parcerias com Organizações da Sociedade Civil, objetivando atender, amplamente, as necessidades sociais com a prestação de serviços públicos.

Com o objetivo de melhorar a vida das pessoas, as Organizações da Sociedade Civil (OSC) podem promover boas práticas de inovação social que trazem soluções para os problemas sociais.

De acordo com Falconer (1999), existem vantagens associadas às OSC que podem ser alinhadas no contexto da administração pública, como uma flexibilidade na operação com mais autonomia, o controle social direto da sociedade, gestão com eficiência e qualidade dos serviços oferecidos.

É proveitoso destacar a consideração do autor Hudson (1999) em que fala do desafio da falta de conhecimento das organizações não governamentais sobre a gestão de recursos financeiros, o que compromete a manutenção da organização e o desenvolvimento de projetos. Esse conhecimento sobre as fontes de financiamento é essencial para objetivos estratégicos e impacto social. Ainda assim, é reconhecido a importância dessas organizações para a sociedade.

Gohn (1998) fala de um novo perfil ao Terceiro Setor Brasileiro a partir da busca de parcerias com o Estado que caracterizam o “privado”, porém com um propósito “público”. Nesse contexto, com uma maior colaboração entre o Estado e a iniciativa privada na formulação de políticas sociais, assim como novas estratégias organizacionais de gestão, também foi aberto um caminho para o repasse de recursos financeiros provenientes do setor público para as OSCs (SALINAS, 2019).

Estudos sobre a abordagem de Gestão Social passam ter enfoques ao considerar que no mundo do Terceiro Setor é possível encontrar variados tipos de Organizações da Sociedade Civil de acordo com a missão e estratégias trabalhadas.

Como afirma Gambardella (2019), diante do aumento das complexidades sociais, tornou-se essencial o desenvolvimento de repostas rápidas, criativas e inovadoras, especialmente no campo de atuação em parceria com o Estado, com a exigência de acordos e

colaborações definidos para garantir a eficiência. Nesse mesmo contexto, a dependência de financiamento público trouxe uma relação de corresponsabilidade entre Estado e OSCs, reforçando a ideia de requisitos legais, regulamentos, transparência e prestação de contas.

Nessa conjuntura, destacam-se os mecanismos, limites, avanços, responsabilização, transparência e prestação de contas (*accountability*), juntando ao mapeamento dos perfis das OSCs que influenciam as discussões sobre todo o sistema de relação entre a sociedade e administração pública.

De acordo com O'Donnell (1998), o termo *accountability* pode ser estudado em dois enfoques de maneira direcionada. O primeiro sentido é horizontal, quando as contas são apresentadas de uma entidade para a outra, portanto, é exercida internamente no próprio Estado mediante a mútua fiscalização entre os poderes (*checks and balances*). O outro sentido é vertical, em que corresponde ao poder exercido pela sociedade em punir ou premiar os seus representantes e governantes por meio de mecanismos de pressão política (conselhos, plebiscitos, eleições) mediante a sua manutenção no poder.

As normativas brasileiras ampliam iniciativas de *accountability* institucional, como também apoiam a inclusão urgente da chamada *accountability* social. A última expressão traz as experiências de maior participação e controle social por meio de conselhos de políticas públicas, referendos e plebiscitos, envolvimento de setores sociais, organizações diversas da sociedade civil, com o propósito de promover a eficiência da gestão pública e melhoria da qualidade de vida dos cidadãos. Em muitas cidades do Brasil “surgem iniciativas voltadas ao combate à corrupção, à promoção da cidadania fiscal, à avaliação da qualidade de programas governamentais e à construção de indicadores de desenvolvimento e de qualidade de vida” (SCHOMMER, MORAES, 2010).

De acordo com Santos, Mendes e Ferran (2015), com o intuito de conseguir uma ampliação de mais recursos, as OSCs têm adotado práticas que fortalecem a sua legitimidade, incorporando em suas ações princípios de transparência e governança democrática. Essa conduta das OSCs, além de atrair recursos, fortalece a confiança da sociedade e dos seus financiadores ao apresentar o compromisso com a responsabilidade social e ética, estendendo o impacto social e tornando-se mais eficazes e sustentáveis.

Mello, Pereira e Andrade (2019) apresentam três abordagens principais sobre as Organizações da Sociedade Civil.

A primeira está ligada a exploração do complexo relacionamento entre Estado e OSCs, tratando questões de conflitos, cooperação e interdependência, além do equilíbrio entre autonomia e dependência das organizações em relação ao poder público, destacando os limites

e possibilidades dessa relação, relevando como as OSCs podem complementar ou confrontar as ações do Estado (MELLO, PEREIRA, ANDRADE, 2019).

A segunda está focada na própria atuação das OSCs, avaliando como essas organizações são geridas, quais as suas fontes de recurso e como seus projetos são desenvolvidos. Além disso, abordam questões dos desafios enfrentados, avanços, resultados alcançados e seus efeitos sociais, compreendendo assim, toda a dinâmica interna e a eficácia das OSCs em suas ações sociais (MELLO, PEREIRA, ANDRADE, 2019).

A terceira, por fim, aborda a sustentabilidade das OSCs, não se limitando apenas nos aspectos da viabilidade econômico-financeira, mas abrangendo questões sobre os desafios e estratégias que podem delinear o futuro dessas organizações, incluindo inovações, adequações sociais e fortalecimento institucional (MELLO, PEREIRA, ANDRADE, 2019).

No contexto da sustentabilidade das Organizações da Sociedade Civil (OSCs), o autor Costa (2018) discorre que a Inovação Social tem ganhado cada vez mais destaque organizacional ao ser colocada como uma estratégia eficaz para a criação de valor social e público, oferecendo soluções criativas para os mais complexos desafios sociais. Assim, é possível entender que a Inovação Social pode fortalecer a capacidade das OSCs em alcançar seus objetivos e aumentar sua relevância e sustentabilidade ao diversificar suas fontes de recursos com novas abordagens, modelos de gestão e práticas colaborativas.

Nessa linha de raciocínio, Cordeiro (2019) explica que a Inovação Social visa a promoção de mudanças sociais significativas ao empoderar os menos favorecidos e incentivar a participação ativa, garantindo a inclusão social de todos aqueles que se encontram em situação de vulnerabilidade. Assim, as desigualdades são reduzidas e oportunidades são criadas, permitindo que os menos favorecidos passam a ter acesso aos direitos sociais. Portanto, o tema Inovação Social, além da relevância acadêmica, possui um valor prático significativo ao contribuir para a construção de uma sociedade mais justa e equitativa, oferecendo soluções concretas para os problemas sociais complexos.

Apesar de como a Inovação Social pode ser definida, Costa (2021) destaca que há um consenso sobre o seu principal objetivo, que é resolver problemas sociais. Nessa circunstância, há um grande desafio em mensurar o impacto social gerado nas inovações, sendo necessário, portanto, métodos de medição eficazes como análise de desempenho e definição de indicadores para quantificar os resultados alcançados, considerando, especialmente, aspectos éticos, ambientais e econômicos como uma forma de abordagem holística dos efeitos gerados. Assim, sob a perspectiva da Inovação Social, é de grande relevância estudar como as práticas sociais são implementadas nas organizações do setor público, uma vez que pode contribuir como

diretrizes para otimizar resultados de sustentabilidade de forma eficiente ou continuadas com sucesso, evidenciando que as Inovações Sociais podem gerar benefício duradouros para a sociedade.

De acordo com Correia e Machado (2021), há uma carência na literatura acadêmica sobre estudos voltados às Inovações Sociais e sua ligação com questões essenciais da gestão organizacional, ou seja, faltam pesquisas relacionadas ao impacto das Inovações Sociais nas práticas de gestão abordando planejamentos estratégicos, financiamento e sustentabilidade, revelando uma oportunidade de aprofundar investigações sobre o tema para contribuir nas práticas de gestão das OSCs e setores públicos interessados em promover efeitos sociais positivo.

Seguindo a mesma ideia, Escudero (2020) argumenta que há uma falta de estudos sobre OSCs em contextos de crises globais, principalmente se referindo a três aspectos importantes: a gestão de recursos públicos, a sustentabilidade econômico-financeira dessas organizações e as fontes de financiamento oriundas tanto do setor privado quanto de outras organizações internacionais. Diante disso, essas lacunas de conhecimento demonstram a necessidade de mais pesquisas para entender como as Organizações da Sociedade Civil podem conseguir manter suas operações para continuar cumprindo as suas missões sociais nas complexidades e desafios existentes na sociedade.

Perfazendo todos os pontos abordados, percebe-se que há uma crescente preocupação com a necessidade de aprimoramento da gestão de Organizações da Sociedade Civil, o que tem ganhado debates acadêmicos e levado ao surgimento de iniciativas educacionais com a oferta de cursos especializados em gestão pública social (SANTOS, 2018).

Considera-se importante a capacitação dos gestores das Organizações da Sociedade Civil, assim como dos setores públicos, reforçando a necessidade de comprometimento mútuo no cumprimento dos objetivos sociais e fortalecendo a atuação dessas organizações ao promover um preparo adequado e fundamental para enfrentar desafios sociais complexos, oportunizar habilidade de captar recursos, viabilizar transparência na governança pública e propiciar a sustentabilidade financeira.

3 METODOLOGIA

Esta pesquisa teve como objetivo descrever sobre os desafios e soluções na assistência aos refugiados venezuelanos em Manaus, com foco na atuação da ADRA.

Os procedimentos metodológicos apresentam as opções teórica fundamentais, expondo as consequências do percurso adotado para compreender uma realidade e a relação do homem com ela (MINAYO, 1994).

Tendo em consideração os procedimentos técnicos utilizados em pesquisas científicas, foi realizado um estudo de caso do papel da ADRA de tal modo a analisar como essa OSC, executa as suas ações sociais, enfrentando desafios e adotando estratégias para soluções inovadoras, garantindo o atendimento das necessidades dos refugiados venezuelanos. Nas explicações de Alves-Mazzotti e Gewandsznajder (1998), o estudo de caso é um procedimento metodológico que envolve a busca de maiores informações possíveis de apenas uma unidade como um indivíduo, um pequeno grupo, uma instituição, um programa, ou um evento.

Quanto à abordagem, a pesquisa foi qualitativa e buscou compreender os desafios da assistência humanitária e as estratégias utilizadas para a inclusão dos refugiados. A abordagem qualitativa permite esclarecer melhor os comportamentos presentes mediante as ações da entidade, uma vez que a compreensão das conjecturas de eventuais causas dos resultados aprofunda a análise e as discussões finais (MINAYO, 1997).

Quanto aos objetivos, foi realizada uma pesquisa descritiva detalhando as iniciativas da organização, os desafios estruturais e sociais enfrentados, bem como as soluções adotadas para promover a cidadania e a inclusão social. Nesse sentido, Gil (2002, p. 42) destaca que “as pesquisas descritivas têm como objetivo primordial a descrição das características de determinada população ou fenômeno ou, então, o estabelecimento de relações entre variáveis”.

Foi feito um **recorte geográfico** fixando a pesquisa na cidade de Manaus, objetivando uma compreensão mais ampla da situação migratória de venezuelanos e os efeitos sociais da atuação da ADRA no acolhimento e na assistência humanitária, uma vez que consideravelmente a maior parte de migrantes venezuelanos que chegam no Brasil se concentram na capital amazonense.

Como **técnicas de coletas de dados**, foram realizadas **entrevistas semiestruturadas** objetivando uma investigação minuciosa dos comportamentos interligados entre as necessidades sociais presentes e os efeitos resultantes das ações dessa OSC, relevando sua atuação como prestadora de serviços públicos. **Nos Apêndices A, C, D e E** são apresentados o Roteiro de Entrevista e os modelos das perguntas a serem realizadas.

Tabela 9 – Entrevistas, Campo de Pesquisa

GRUPO	Nº DE INDIVÍDUOS	TIPO DE COLETA
OSC - ADRA	08	Entrevista semiestruturada
Refugiados Venezuelanos	30	Entrevista semiestruturada

Fonte: Elaborado pela autora, 2024.

Os entrevistados foram identificados por códigos no texto. Cada código começará com a letra E (indicando a palavra ENTREVISTADO), seguido da letra inicial do órgão ou grupo de vínculo e uma numeração sequencial, indicando a quantidade de entrevistados. Exemplo:

- EA01: Entrevistado da ADRA, nº 1;
- EV01: Entrevistado venezuelano, nº 1.

Quadro 21 - Perfil dos Entrevistados (continua)

Cargo ou Função	Organização ou Local	Atuação	Código
Gestor/Diretor	OSC - ADRA	Gestão Superior	EA01
Coordenador	OSC - ADRA	Administração e Acompanhamento	EA02
Coordenador	OSC - ADRA	Administração e Acompanhamento	EA03
Assistente Social	OSC - ADRA	Assistência Humanitária	EA04
Assistente Social	OSC - ADRA	Assistência Humanitária	EA05
Agente de Saúde	OSC - ADRA	Saúde Coletiva	EA06
Contador	OSC - ADRA	Contabilidade, Orçamento e Finanças	EA07
Assistente Administrativo	OSC - ADRA	Suporte Administrativo	EA08
Venezuelano(a)	População de Refugiados	Beneficiados	EV01
Venezuelano(a)	População de Refugiados	Beneficiados	EV02
Venezuelano(a)	População de Refugiados	Beneficiados	EV03
Venezuelano(a)	População de Refugiados	Beneficiados	EV04
Venezuelano(a)	População de Refugiados	Beneficiados	EV05
Venezuelano(a)	População de Refugiados	Beneficiados	EV06
Venezuelano(a)	População de Refugiados	Beneficiados	EV07
Venezuelano(a)	População de Refugiados	Beneficiados	EV08
Venezuelano(a)	População de Refugiados	Beneficiados	EV09
Venezuelano(a)	População de Refugiados	Beneficiados	EV10
Venezuelano(a)	População de Refugiados	Beneficiados	EV11
Venezuelano(a)	População de Refugiados	Beneficiados	EV12
Venezuelano(a)	População de Refugiados	Beneficiados	EV13
Venezuelano(a)	População de Refugiados	Beneficiados	EV14

Venezuelano(a)	População de Refugiados	Beneficiados	EV15
Venezuelano(a)	População de Refugiados	Beneficiados	EV16
Venezuelano(a)	População de Refugiados	Beneficiados	EV17
Venezuelano(a)	População de Refugiados	Beneficiados	EV18
Venezuelano(a)	População de Refugiados	Beneficiados	EV19
Venezuelano(a)	População de Refugiados	Beneficiados	EV20
Venezuelano(a)	População de Refugiados	Beneficiados	EV21
Venezuelano(a)	População de Refugiados	Beneficiados	EV22
Venezuelano(a)	População de Refugiados	Beneficiados	EV23
Venezuelano(a)	População de Refugiados	Beneficiados	EV24
Venezuelano(a)	População de Refugiados	Beneficiados	EV25
Venezuelano(a)	População de Refugiados	Beneficiados	EV26
Venezuelano(a)	População de Refugiados	Beneficiados	EV27
Venezuelano(a)	População de Refugiados	Beneficiados	EV28
Venezuelano(a)	População de Refugiados	Beneficiados	EV29
Venezuelano(a)	População de Refugiados	Beneficiados	EV30

Fonte: Elaborado pela autora, 2024.

O processo também foi conduzido por meio de **pesquisas documentais**, tendo como coleta de dados primários os documentos físicos disponibilizados pela ADRA. Como parte de coleta de dados secundário a pesquisa foi realizada, ainda, em documentos disponíveis nos sites institucionais os quais contribuíram significativamente ao fornecer informações relevantes para a pesquisa.

Quadro 22 - Documentos Analisados na Pesquisa

Documento	Organização	Tipo de Documento (Acesso)	Ano
Histórico da Agência Adventista de Desenvolvimento e Recursos Assistenciais - ADRA	ADRA	Site Institucional	Início - 2024
Instituição da ADRA Noroeste	ADRA	Estatuto da ADRA Noroeste (Arquivo Físico da ADRA)	2012
Assembleia Geral	ADRA	Ata de Reunião da Assembleia Geral (Arquivo Físico da ADRA)	2012
Plano de Ação	ADRA	Plano de Ação 2024 (Arquivo Físico da ADRA)	2024
Projetos	ADRA	Site Institucional Cartilhas	Início-2024

Fonte: Elaborado pela autora, 2024.

Como parte do processo de investigação, foi fundamental a realização da **pesquisa bibliográfica**, objetivando integrar a teoria científica com a realidade presente (MINAYO, 1997). A pesquisa teve como base dados coletados em acervos bibliográficos físicos e em sítios na internet como SCIELO, SPELL ANPAD, CAPES, GOOGLE ACADÊMICO relativos a trabalhos publicados até o ano de 2024.

Outra técnica utilizada foi a **observação direta**, ao acompanhar em tempo real as ações da ADRA e a percepção dos refugiados venezuelanos.

Como **técnicas de análise de dados** foram feitas análises dos conteúdos obtidos, categorizando os relatos e documentos examinados. Foram identificados padrões e tendências que permitiram compreender os principais desafios enfrentados pelos refugiados e as estratégias adotadas pela ADRA para oferecer suporte e promover a inclusão social.

Quadro 23 – Categorias de Análise

Categoria	Descrição
Assistência humanitária urbana	Ações de suporte emergencial nas grandes cidades, onde os desafios e problemas sociais são maiores / mais complexos.
Inovação social e Sustentabilidade	Soluções novas e eficazes para problemas sociais e capacidade de manter projetos sociais ativos.
Cidadania	Integração dos refugiados na sociedade brasileira, garantindo inclusão, dignidade e participação na vida pública com o exercício dos direitos e deveres civis.

Fonte: Elaborado pela autora, 2025.

A combinação dessas técnicas metodológicas possibilitou uma avaliação aprofundada da assistência humanitária oferecida pela ADRA e de seu impacto na vida dos refugiados venezuelanos em Manaus, contribuindo para o debate sobre políticas públicas e governança participativa no contexto migratório.

4 RESULTADOS E DISCUSSÃO

A Agência Adventista de Desenvolvimento e Recursos Assistenciais (ADRA) tem desempenhado um papel importante na assistência aos refugiados venezuelanos. Após a coleta de dados no decorrer da pesquisa, nos próximos capítulos foram apresentados os resultados obtidos e a discussão pertinente à investigação realizada. Neste sentido, serão descritos os principais desafios enfrentados pela ADRA e as iniciativas implementadas para gerar soluções com o intuito de integrar os refugiados venezuelanos na sociedade manauara.

4.1 Desafios na Assistência aos Refugiados Venezuelanos

Manaus como uma das principais cidades de destinos dos venezuelanos, tem sido palco de diversos desafios para acolhimento dessa população. A ADRA, como uma Organização da Sociedade Civil atuante na mitigação dos efeitos causados pela crise, tem enfrentado obstáculos para assistir os refugiados venezuelanos.

4.1.1 Infraestrutura e Recursos Limitados

Considerando que muitos venezuelanos já chegam em Manaus em situações extremas de vulnerabilidade, se faz necessário suporte imediato nas áreas da **saúde, alimentação e moradia**. Dado o volume substancial de venezuelanos com essas necessidades, a **logística e infraestrutura** para oferecer apoio se mostram complexas.

Os custos para manter um abrigo é muito grande. Conforme o entrevistado EA01, ao se pensar em oferecer abrigo a pessoas necessitadas, deve-se analisar o **perfil de indivíduos** se é família com pais, mães e filhos, ou só crianças com mães solas, ou se são adultos solteiros, se são jovens, etc., portanto, é necessário entender como colocar pessoas em um mesmo lugar, ou promover infraestrutura adequada para cada perfil de indivíduo. Segundo o entrevistado, isso é extremamente desafiador e exige muito **recurso financeiro e corpo técnico**.

Nessa mesma perspectiva, a **limitação financeira** é desafiadora pois nem sempre há verba suficiente para ajudar a todos. De acordo com o participante EA07, é comum aparecer diariamente na sede da ADRA refugiados venezuelanos pedindo ajuda com recursos para se alimentarem e custear moradia, são muitos venezuelanos sem renda para se autossustentar, no entanto, o participante esclareceu que infelizmente não tem como ajudar a todos os pedintes devido a limitação financeira, haja vista que a ADRA é uma OSC com **dependência externa de financiamento**, e que assim a instituição tem que trabalhar de maneira estratégica para aplicar bem os recursos existente no intuito de atender o máximo possível de refugiados venezuelanos de maneira generalizada.

4.1.2 Barreiras Linguísticas e Culturais

Ainda que muitos refugiados venezuelanos consigam falar um pouco em português, o

idioma continua representando um **obstáculo de comunicação**, especialmente quando são considerados aqueles recém-chegados ao Brasil, que por sua vez estão mais necessitados de assistência emergencial.

A dificuldade de comunicação, segundo o participante EA05, entrava o acesso rápido aos serviços básicos como educação, saúde e emprego.

Da mesma forma, as **diferenças culturais** se mostram delicadas, considerando os contrastes religiosos, distintos hábitos alimentares e desproporções de estilo de vida que diferem da realidade brasileira no âmbito da educação, emprego e vida social. Como exemplo disso, de acordo com o entrevistado EA04, a ADRA enfrentou alguns contratempos com a **população venezuelana indígena Warao**, etnia originária da Venezuela com costumes e modos de vida muito diferentes em relação a **cultura urbana brasileira**.

Devido aos hábitos diferenciados dessa população, o participante EA04 salientou que houve dificuldade para enquadramento do acesso aos programas de assistência da ADRA. Assim também, durante a pesquisa em campo na Prefeitura Municipal de Manaus, foram expostos os diversos desafios existentes para acesso desse grupo vulnerável às políticas públicas e programas sociais brasileiros em que muitos **resistem** em receber alguns auxílios por conta de suas **tradições ancestrais**. Com as limitações culturais desses indígenas venezuelanos, infelizmente, foram relatados alguns casos de óbitos de crianças em alta desnutrição devido à **recusa** de muitos desses indígenas em aceitar assistência oferecida no âmbito da saúde e segurança alimentar.

Como já mencionado, além de existir o desafio comum de idioma para assistência a população venezuelana em geral, continuando a referir sobre os venezuelanos indígenas Warao, o entrevistado EA04 argumentou sobre as **barreiras linguísticas** presentes no dialeto deles, pois muitos não falam fluentemente o espanhol e se comunicam mais em sua **língua original indígena**.

4.1.3 Bem-estar Psicossocial

Além disso, o participante EA06, responsável pelas ações de saúde na ADRA, afirmou que são muitos os refugiados necessitando com urgência de **suporte psicológico** pois eles enfrentam condições adversas durante o deslocamento de um país para o outro e chegam na cidade profundamente abalados, em grande crise emocional. São vários os relatos de experiência dos refugiados venezuelanos que passaram pela fome, violência e separação familiar. O entrevistado EA06 explica que daí já surgem as demandas de assistência na área da

saúde mental, com a necessidade de profissionais qualificados (**psicólogos e psiquiátricas**). O cuidado com a saúde mental é muito importante para que os refugiados tenham recuperação emocional e adaptação social, e assim, possam também se manter otimistas para enfrentar as barreiras existentes e reconstruírem as suas vidas no Brasil.

4.1.4 Contextos de Violência na Cidade

A assistência humanitária a refugiados venezuelanos que vivem na cidade se mostra desafiador quando podem ficar na ameaça de situações de violência. Conforme o entrevistado EA04, diferentemente daquelas assistências focadas em regiões com acampamentos de refugiados, em que existe toda uma estrutura adequada e direcionada para atendimento local, o contexto urbano apresenta desafios adicionais considerando a disseminação de venezuelanos em vários pontos de Manaus.

Esse cenário reflete em mais invisibilidade social, deixando os refugiados venezuelanos mais suscetíveis à violência urbana de diversas formas, como discriminação, abusos e até mesmo tráfico de pessoas. Segundo o participante EA03, com grandes desafios, a ADRA tem atuado para oferecer apoio humanitário com objetivo de proporcionar proteção e auxílio na integração social dessa população vulnerável, e ainda, dentro desse contexto urbano, a ADRA tem dificuldades de logísticas e aproximação para manter um monitoramento e assistência contínua desses refugiados que necessitam tanto de acesso aos direitos e suporte psicológico.

4.1.5 Exploração e Discriminação no Emprego

Em todo um ambiente urbano, onde a integração econômica se faz essencial para autonomia dos refugiados venezuelanos, a ADRA enfrenta desafios para prestar assistência de acesso ao emprego formal. De acordo com o entrevistado EA07, a ADRA recebe refugiados venezuelanos vítimas de exploração no trabalho. Infelizmente, segundo o participante EA07, existe um número alto de contratações irregulares envolvendo refugiados venezuelanos que são muito explorados no mercado de trabalho em Manaus. O entrevistado EA07 explica que muitos brasileiros se aproveitam da vulnerabilidade dessas pessoas oferecendo trabalho sem registro formal e salários bem mais inferiores em comparação aos que são pagos aos empregados locais.

A situação é tão complicada, que o participante EA07 relata que as violações do direito vão desde as precárias condições de trabalho até casos de extrema exploração, como se fossem mesmo uma escravidão em contexto moderno e, por isso, a ADRA recebe muitos venezuelanos

pedindo ajuda para terem proteção trabalhista e oportunidades mais dignas com remuneração justa, todos sempre buscando mais segurança e estabilidade econômica para terem uma vida melhor no Brasil.

4.2 Estratégias e Práticas Adotadas pela ADRA

Mediantes os desafios enfrentados na assistência aos refugiados venezuelanos em Manaus, a ADRA buscou meios para implementar estratégias para continuar garantindo suporte humanitário a essa população em situação de vulnerabilidade social.

4.2.1 Acolhimento e Assistência Imediata

Para livrar o sofrimento rápido, segundo o entrevistado EA05, a ADRA faz o acolhimento emergencial para promover imediatamente as necessidades básicas como alimentos, roupas e kits de higiene. E quanto ao alívio de moradia, a ADRA dar suporte orientando e indicando abrigo temporário de outras instituições ou governo local, como uma parceria de articulação entre OSCs e poder público. A intenção em todo esse processo é proporcionar minimamente uma estabilidade ao chegarem em Manaus com suporte inicial.

4.2.2 Apoio à Saúde e Segurança Alimentar

De acordo com o participante EA02, a ADRA desenvolve ações voltadas para a saúde e segurança alimentar, realizando campanhas de conscientização sobre alimentação saudável e nutrição. Esse trabalho, inclusive, é essencial para os indígenas venezuelanos Warao que possuem desafios culturais para uma alimentação adequada e, assim, a ADRA trabalha com esse grupo de uma maneira diferenciada buscando alternativas para suprir as necessidades desses indígenas ao mesmo tempo em que valorizam as suas identidades e tradições.

Ainda, conforme o participante EA02, por meio do projeto PROVIDENCIA, a ADRA oferece assistência com a entrega de um cartão alimentação para as famílias suprirem as suas necessidades básicas.

Um outro entrevistado da área de administração e finanças, o participante EA08, esclareceu que o benefício do cartão alimentação é estabelecido em parceria com a Agência dos Estados Unidos para o Desenvolvimento Internacional (USAID) e o valor é definido de acordo

com a quantidade de membros na família – em 30 dólares por pessoa, e como o valor é em dólar, ocorre a variação do auxílio de acordo com a taxa cambial vigente no dia do repasse. O participante explicou, ainda, que periodicamente os beneficiários recebem visitas para avaliar se o cartão alimentação tem provido as suas necessidades de sustento, e caso não esteja sendo suficiente, é acionada uma equipe de logística para realizar cotações de preços em diferentes mercados e, daí, é disponibilizada uma lista dos estabelecimentos com produtos mais acessíveis para aquisição dos refugiados, proporcionando um melhor uso do benefício.

Segundo o entrevistado EA06, equipes da ADRA também atuam realizando acompanhamento contínuo dos refugiados para atendimentos médicos e acesso ao sistema de saúde local, por meio das parcerias com as Unidades Básicas de Saúde da Prefeitura Municipal de Manaus localizadas nas proximidades da ADRA, facilitando o encaminhamento.

4.2.3 Apoio Psicossocial e Saúde Mental

Conforme o entrevistado EA03, a ADRA possui no seu corpo técnico profissionais da área de psicologia com o propósito de prestar apoio emocional para os refugiados venezuelanos, uma vez que podem existir casos de traumas por perseguições, violência, perdas familiares ou situações com experiências difíceis já vividas ainda na Venezuela antes da mudança para o Brasil. Nesse mesmo contexto, muitos refugiados também podem ter passado por circunstâncias desafiadoras durante a jornada de deslocamento até a cidade de Manaus, como condições precárias no trajeto, longas travessias e riscos diversos que podem ter causados profundos abalos psicológicos.

Além dos profissionais da ADRA, o participante EA06 explica que há uma rede de apoio com outras OSCs e órgãos públicos para casos de necessidades de atendimentos mais especializados.

4.2.4 Combate à Discriminação e Proteção Social

Segundo o entrevistado EA04, tentando minimizar as discriminações e violências urbanas, a ADRA procura manter uma articulação contínua com os poderes públicos, como também com outras OSCs, no intuito de fortalecer acesso aos direitos e políticas de proteção dessa população. Todas essas ações são desenvolvidas para alcançar e proteger os refugiados venezuelanos que podem se encontrar em situação de risco, viabilizando dentro da complexidade do contexto urbano o monitoramento e assistência contínua.

4.2.5 Capacitação e Geração de Renda

Por meio do Centro de Apoio e Referência a Refugiados e Migrantes (CARE) da ADRA, são ofertados cursos de capacitação profissional com o intuito de viabilizar as chances dos refugiados serem inseridos no trabalho formal, ou de se tornarem empreendedores e alcançar a autonomia financeira. Segundo o entrevistado EA05, são realizadas iniciativas em prol da valorização, diversidade e inclusão, com orientações sobre os direitos trabalhistas. Adicionalmente, oferecem oficinas de língua portuguesa para propiciar melhorias na comunicação e oportunizar emprego.

No sentido de combater a discriminação no emprego, o participante EA07 também ressalta que a ADRA avalia meios de promover sensibilização junto à sociedade, setor público e privado para possibilidades justas de trabalho aos refugiados.

4.2.6 Atuação em Rede e Parcerias Estratégicas

De acordo com o entrevistado EA01, a ADRA realiza as suas ações em colaboração com outras OSCs e órgãos públicos, criando assim, estrategicamente, uma rede de apoio mais eficiente. Essas parcerias são fundamentais para a ADRA realizar encaminhamentos de refugiados para serviços mais especializados nas áreas de proteção social e atendimento médico.

Segundo o participante EA02, essas estratégias são essenciais para vencer os desafios de assistência humanitária, especialmente no contexto urbano da cidade de Manaus, com táticas essenciais para promover a dignidade e o desenvolvimento social dos refugiados venezuelanos.

4.3 Inovação Social e Sustentabilidade das Ações da ADRA

Durante a pesquisa em campo, foi possível acompanhar algumas ações da ADRA voltadas para assistência humanitária dos refugiados venezuelanos. Foi bem perceptível algumas limitações em suas ações com relação a dependência financeira externa. Por outro lado, também foi observado que a ADRA utiliza estratégias para manter o trabalho de assistência aos refugiados venezuelanos de tal forma que a sua atuação gere impactos duradouros.

Dessa maneira, a ADRA busca por soluções adaptáveis de acordo com as demandas

presentes e obstáculos possíveis durante a execução dos seus projetos. Deste modo, a ADRA constrói iniciativas para inovar a sua atuação e busca promover sustentabilidade em suas ações para resultados positivos e duráveis.

4.3.1 Promoção de Autonomia

Considerando a importância de uma abordagem inovadora na assistência humanitária, o apoio da ADRA aos refugiados venezuelanos não se limita em distribuição de alimentos, kits de higiene, entre outros produtos. De acordo com o entrevistado EA01, a ADRA atua fortemente em assistência emergencial para aliviar de imediato o sofrimento presente, como exemplo disso, em algumas crises no Amazonas como as enchentes, secas, desmoronamento de terras em Manaus durante fortes chuvas, e até mesmo no período da pandemia da Covid-19, a ADRA trabalhou com diversas ações para ajudar os indivíduos afetados. Mas a ADRA inova socialmente ao refletir que além da necessidade de aliviar o sofrimento urgente, o importante é promover autonomia financeira para que o refugiado tenha independência para continuar a sua jornada, com vida transformada, no novo país.

E nesse sentido, a ADRA inova em ofertar cursos profissionalizantes para os refugiados conseguirem empregos formais e crescerem profissionalmente. Assim também, a ADRA oferta cursos voltados para o empreendedorismo proporcionando oportunidades de empreenderem e abrirem o seu próprio negócio e se desenvolverem em seus ramos de trabalho.

4.3.2 Atendimento Personalizado

Considerando a existência de grupos indígenas no meio dos refugiados venezuelanos, como o caso da etnia Warao, quando necessário, a ADRA personaliza o seu atendimento respeitando as tradições desses indígenas. Essa abordagem é essencial ao garantir a assistência necessária para mitigar as dificuldades presentes.

Durante a pesquisa de campo, foi possível acompanhar uma ação voltada para mulheres gestantes que recebeu atendimento personalizado devido a sua situação. A ação foi realizada em espaço adequado, no qual foram promovidos conhecimentos importantes voltados para a saúde da mãe e bebê. Na mesma ação, mulheres gestantes receberam doações de enxoval de bebê e puderam aprender muito.

Em outra ação, na área de segurança alimentar para crianças, foi possível acompanhar durante a pesquisa em campo um espaço todo adaptado para chamar a atenção dos pequenos, tudo decorado de maneira alegre e pessoas auxiliando com uma linguagem mais entendível para crianças. Foi uma ação em que compareceu grande quantidade de crianças participantes, com atividades práticas, as crianças foram arrumadas com luvas e toucas para inserirem as mãozinhas nos alimentos e aprenderem a fazer sanduíches que fazem bem à saúde. Nesta ação, as crianças aprenderam na prática sobre alimentos saudáveis e não saudáveis. Importa ressaltar que todas as crianças estavam acompanhadas dos seus pais, um requisito da ADRA ao trabalhar com crianças, sempre acompanhada dos seus responsáveis.

4.3.3 Aproximação de Brasileiros e Venezuelanos

Ações culturais e educacionais são incentivadas pela ADRA por meio de campanhas e disseminação de conhecimento para que sejam fortalecidos laços entre brasileiros e refugiados e, assim, sejam reduzidos os preconceitos, incentivando cada vez mais a inclusão social dessa população à sociedade brasileira.

4.3.4 Monitoramento das Ações

É interessante que a cada iniciativa da ADRA, ao final, é realizada uma pesquisa sobre o evento executado. Isso é importante pois assim no próximo evento a ser realizado a ADRA insere mais melhorias de acordo com que foi verificado nos formulários preenchidos. Destaca-se que os formulários são escritos em espanhol para ter uma comunicação eficaz nessas buscas de *feedback*.

Do mesmo modo, é verificado como está o andamento de alguns projetos de assistência. Como exemplo do que foi citado nos parágrafos anteriores sobre a distribuição do cartão alimentação do projeto PROVIDENCIA, a ADRA não só distribui os cartões como também realiza periodicamente visitas nas casas das famílias atendidas para verificar se estão conseguindo suprir as suas necessidades por meio desse cartão, e o que fica em destaque nesse monitoramento é que se a família não está conseguindo se sustentar, por exemplo, a ADRA aciona as equipes de logística para realizar a pesquisa de preços dos mercados mais próximos, depois, encaminha uma lista dos itens com valores mais baixos para ser entregue à família para

que então consiga comprar os itens essenciais e se alimentarem dignamente.

No geral, nessas perspectivas, os projetos e ações da ADRA são continuamente monitorados para garantir eficiência e adaptabilidade de acordo com as mudanças que constantemente podem ocorrer durante a execução dos seus trabalhos.

4.3.5 Sustentabilidade das Ações

Considerando que a ADRA possui limitações com relação a dependência financeira externa, a OSC busca meios para manter os seus projetos e ações sem interrupções. Nesse sentido, umas das alternativas são as parcerias estratégicas para continuidade da assistência aos refugiados venezuelanos.

Assim, a ADRA constrói redes de apoio para conectar os refugiados aos serviços públicos e até mesmo a outras OSCs que realizam trabalhos voltados para a assistência e promoção de cidadania. Como exemplo disso, durante a pesquisa de campo foi possível acompanhar uma ação realizada pela ADRA em conjunto com o SESC, a parceria ocorreu na sede do projeto CARE, e várias famílias de refugiados participaram. A ADRA entrou com o espaço e equipamentos e o SESC entrou com o corpo técnico promovendo um curso de aproveitamento de alimentos e gastronomia, nesse caso, uma abóbora foi totalmente aproveitada para fazer um vatapá, um bolo e um mingau. Isso foi um aprendizado importante para suprir necessidades de alimentação com economia e ao mesmo tempo promover empreendedorismo para criação de um negócio no ramo alimentício.

Em outra pesquisa de campo, foi possível acompanhar um veículo de transporte levando crianças e adolescente para realizar um curso de robótica no ICBEU, Instituto Cultural Brasil e Estados Unidos, entidade da iniciativa privada, e essa foi mais uma parceria estratégica da ADRA para promover educação e conhecimento para crianças e adolescente.

No quesito de parcerias com setores públicos, em outros momentos, no mesmo espaço do CARE foram realizados cursos de qualificação profissional com o CETAM, instituto do Governo do Estado voltado para a capacitação tecnológica. Assim, seguindo essa linha de raciocínio, há momentos em que o poder público necessita realizar uma ação, mas não tem agentes suficiente mediante a grande demanda, como é o caso das atividades realizadas no PITRIG, em que o poder público entra com a infraestrutura e a ADRA com o corpo técnico para atender os refugiados venezuelanos.

Em parceria também, especificamente com a Prefeitura Municipal de Manaus, a ADRA

possui uma rede de apoio com as UBSs, CRAS, entre outros departamentos municipais voltados para a assistência humanitária. A ADRA realiza o atendimento com os refugiados para promover saúde e em alguns casos quando necessita de atendimento especializado a ADRA direciona o refugiado para as UBSs participantes da rede de apoio. Assim também, a ADRA realiza orientações e direciona os refugiados necessitados para os CRAS com o intuito de receberem auxílios dos programas sociais do governo. Em resumo, a assistência humanitária aos refugiados vai além de muitas outras ações da ADRA em rede.

E ainda no âmbito do engajamento de cooperações, a ADRA também atua com ajuda de outras organizações internacionais no enfrentamento dos problemas existentes com os refugiados venezuelanos. A ADRA realiza trabalho contínuo com o ACNUR, USAID e UNICEF, em que essas organizações entram com repasse de recursos e a ADRA com apoio técnico.

E de maneira simples, mas também importante considerar, conforme o entrevistado EA02, a ADRA atua com reciclagem e reaproveitamento de materiais. Como uma forma de gerar economia nos projetos executados e ao mesmo tempo preservar o meio ambiente, foi possível acompanhar durante a pesquisa de campo, a ADRA planejando uma ação reutilizando materiais de outra ação executada em um evento anterior. Importa ressaltar que a ação ocorreu com sucesso, tendo a participação de muitos refugiados venezuelanos.

Importa ressaltar que, buscando a otimização dos recursos, a ADRA realiza todo um estudo aprofundado para elaborar um projeto de tal forma que seja verificado dentro das possibilidades se as atividades são realmente possíveis, considerando as demandas, recursos e infraestrutura necessária.

É a partir desse estudo realizado que a ADRA cria o projeto ou não, visando que, posteriormente, esse projeto jamais tenha interrupção por falta de material, recurso ou corpo técnico. Daí, a importância do estudo prévio e planejamento estratégico nos projetos da ADRA para que os trabalhos possam ser sustentados e se manter vigentes.

Ainda, buscando maior sustentabilidade dos projetos e ações, a ADRA realiza campanhas e proporciona meios para receberem doações e abrir mais espaços para novas parcerias.

Todas as alternativas mencionadas são essenciais como soluções sustentáveis para que a ADRA consiga manter as suas ações e projetos continuamente, que por sua vez, também permanecem prestando assistência aos refugiados venezuelanos, promovendo cidadania na cidade de Manaus.

4.3.6 Tecnologia

Para mais eficiência em suas ações, a ADRA utiliza tecnologias digitais com o intuito de conseguir mais agilidade nos trabalhos e aproximação com os refugiados venezuelanos.

Internamente, de acordo com o entrevistado EA08, a ADRA utiliza ferramentas digitais para as atividades administrativas, o que ajuda muito nas habilidades de tempo e movimentos, resultando em mais produtividade no ambiente administrativo. Tudo isso ajuda na elaboração de relatórios organizados e bem informativos, assim como no controle e planejamento, proporcionando organização dos dados por meio dessas ferramentas digitais.

A ADRA também trabalha em plataformas digitais nas parcerias com organizações internacionais, o que é muito essencial para uma prestação de contas bem estruturada e controlada.

Para aproximação maior com os refugiados venezuelanos, a ADRA cria grupos personalizados na plataforma do WhatsApp de acordo com o projeto em que o refugiado venezuelano está inserido, e sempre quando vai acontecer uma ação relacionada ao projeto, os refugiados são acionados no grupo para comparecerem na ação. Neste sentido, com ferramentas digitais, a ADRA possui um banco de dados adequado de acordo com a necessidade e informações fundamentais dos refugiados e, assim, a ADRA acompanha de perto os beneficiados.

4.3.7 Impacto Positivo Duradouro e Integração na Sociedade Brasileira

Promovendo uma governança participativa, a ADRA atua como um eixo de conexão entre a comunidade de refugiados venezuelanos e poder público, de tal forma a garantir que os próprios refugiados tenham voz ativa na formulação de políticas públicas no âmbito de suas próprias fragilidades.

Assim, a ADRA leva aos setores públicos dados sobre questões sociais primordiais para busca de soluções permanentes que promovam de fato o desenvolvimento social que, por outro lado, também promovem a fiscalização de políticas sociais voltadas para a situação dos refugiados venezuelanos.

Em resumo, a ADRA tem atuado com o objetivo de gerar efeitos positivos e duradouros na transformação de vida dos refugiados venezuelanos, para que reconstruam as suas vidas no

país e tenham de fato sua integração na sociedade brasileira, com cidadania.

De outra maneira, a ADRA atua no setor público com o intuito de promover melhorias na administração, para que também sejam criadas políticas públicas eficientes, bem como inovações nos serviços e nas ações sociais diversas.

A seguir, o Quadro 24 apresenta um resumo dos elementos de inovação social e de sustentabilidade observados nas ações desenvolvidas.

Quadro 24 – Elementos de Inovação Social e Sustentabilidade

INOVAÇÃO SOCIAL CONSTATADA	SUSTENTABILIDADE CONSTATADA
<ul style="list-style-type: none"> • Atuação da OSC (ADRA) de forma integrada, sensível e estratégica, com adaptabilidades sociais; • Uso de parcerias intersetoriais; • Foco em autonomia, inclusão e dignidade. 	<ul style="list-style-type: none"> • Ações da OSC (ADRA) com recursos diversos e estáveis; • Desenvolvimento de ações com redes públicas, parceiros locais e internacionais; • Adaptação das ações ao contexto local e às vulnerabilidades específicas, assegurando a continuidade e a efetividade.

Fonte: Elaborado pela autora, 2025.

Essas constatações surgem como iniciativas criativas e eficazes para problemas sociais complexos nos grandes centros urbanos, especialmente no contexto multicultural de Manaus. Perante o exposto, o quadro 25 reúne alguns exemplos de atividades desenvolvidas com possíveis aspectos de inovação social e sustentabilidade.

Quadro 25 – Atividades desenvolvidas com possíveis aspectos de inovação social e sustentabilidade

Ação	Aspectos de Inovação Social	Aspectos de Sustentabilidade
Projeto CARE	Centralização de atendimentos em um único espaço acessível, reduzindo barreiras burocráticas	Estrutura permanente, mantida com gestão estável e planejamento de longo prazo.
Atendimento com equipe multidisciplinar (vários profissionais especializados)	Atendimento integrado e mais sensível às realidades complexas.	Garantia da continuidade e qualidade dos serviços por dispor de uma variedade de profissionais especializados.
Curso de robótica para crianças refugiadas	Inclusão digital e tecnológica para crianças, não se limitando a assistência básica, mas também proporcionando educação de futuro.	Baixo custo por ser trabalhado com parcerias, com benefícios são duradouros.
Projeto PROVIDÊNCIA (com foco em indígenas e mulheres grávidas ou lactantes)	Adaptação dos serviços às necessidades culturais e sociais específicas.	Fortalecimento de políticas públicas, assim como articulação de múltiplos atores locais para continuidade dos atendimentos.
Encaminhamentos para serviços públicos (CRAS, CREAS, UBS)	Acesso a direitos sociais, eliminando burocracias para os atendimentos formais públicos.	Aproveita os recursos do Governo, diminuindo a sobrecarga da própria OSC.

Fonte: Elaborado pela autora, 2025.

4.4 Relatos dos Refugiados Venezuelanos: Beneficiários da ADRA

A jornada migratória dos venezuelanos até a capital amazonense envolve uma série de desafios, iniciando com a partida de sua cidade natal e atravessando a fronteira entre a Venezuela.

Já em território brasileiro, no Estado de Roraima (Estado que fica na fronteira), seguem para a cidade de Boa Vista (capital de Roraima) e por meio da rodovia federal BR-174 chegam na cidade de Manaus.

Durante a pesquisa em campo, os beneficiários venezuelanos afirmaram que a decisão de migrar para o Brasil foi impulsionada pela crise econômica e instabilidade política. Muitos venezuelanos, alguns com formação profissional, outras com poucos estudos, deixaram as suas casas, familiares e tudo que já haviam construído durante as suas vidas em busca de emprego e um novo recomeço no Brasil.

O governo de Maduro tem sido acusado de autoritarismo, repressão a opositores, e manipulação de eleições, levando a um isolamento internacional e sanções econômicas, “porque se tu não seguia um partido de governo, já tu estava sendo contra as políticas dele, então, tu não encontrava alimentação, não encontrava segurança, saúde, estudos, nada. Você tinha que emigrar para encontrar uma cesta básica”, disse o participante venezuelano EV10.

O participante EV03, de 68 anos, relatou que passava fome no país e que mesmo recebendo a sua aposentadoria, devida a extrema precariedade econômica que o país tem passado, o valor recebido “não alcançava nem para comprar um cartão de ovo” (traduzido). A participante EV04 declarou que a situação em seu país “não está bem; a situação na Venezuela não está bem, então, não podemos estar bem”, e continuou narrando que possui sete filhos e que seis já saíram do seu país.

EV13 afirmou que veio ao Brasil em busca de melhorias para a educação de sua filha, muito emocionada declarou: “então... com sete anos, não a via avançar, eu pensei, vou procurar outro país para melhorar a educação da minha filha, nas casas, nas escolas, os tetos caíram, as chuvas inundavam, os banheiros não funcionavam, lá, a escola, às vezes, funcionava um só dia, um só dia na semana” (traduzido), retratando que por falta de manutenção as escolas na Venezuela estavam se deteriorando e a qualidade da educação piorava cada vez mais.

A participante EV22 retratou que a sua situação estava muito crítica na Venezuela e vinha se mantendo com venda de bolos para sustentar os seus três filhos. Acrescentou que um

de seus filhos necessitava de intervenção cirúrgica devido a um problema de saúde, e que isso também a motivou muito para vir ao Brasil em busca dessa cirurgia. Quando questionada sobre o pai das crianças, ela explicou que ele veio primeiro ao Brasil prometendo que traria ela e os filhos posteriormente, no entanto, desde que ele deixou a Venezuela, ela não teve mais contato com ele.

Eu vendi minha cozinha, minha geladeira, muitas coisas que eu tinha em casa e com isso eu obtive a passagem. Eu falei com a minha família e lhe disse que eu ia vir. Eles não estavam de acordo. O pai da criança, ele veio, mas quando ele veio, ele veio sozinho e me deu esperança de que eu viesse com ele, mas não. Então, meus primos me deram o apoio, por isso eu vim. Mas eu não o vi (RELATO DA VENEZUELANA EV22, TRADUZIDO, 2024).

O participante EV26 explicou que a decisão de migrar começou com o desejo do filho mais novo, pois, queria vir ao Brasil para fazer uma faculdade e continuar com os seus estudos e já havia descoberto a Universidade do Estado do Amazonas, e então já analisava a possibilidade de se deslocar direto para Manaus, no intuito não só de estudar, mas também para trabalhar e mandar dinheiro para a família.

Iria primeiro vir meu filho, por causa dos seus estudos. Ele fazia parte da Orquestra Sinfônica lá na Venezuela. Ele fez pesquisas para... Ele queria entrar na faculdade [...], dinheiro, era muito devagar, [...] porque com a situação da Venezuela, vamos falar econômico e social, porque sabemos que tem muito a ver a política, muitas pessoas falam que tem uma ditadura, enfim [...], ele queria continuar seus estudos, ele queria se formar em música. Muitos dos professores que estavam nas faculdades de lá, por diferentes situações, também saíram da Venezuela. Ele fez pesquisas e aqui, em Manaus, tem a UEA (RELATO DO VENEZUELANO EV26, TRADUZIDO, 2024).

Continuando, o participante EV26 expos uma situação sua complicada na Venezuela, ele estava trabalhando em uma rede de supermercado em uma posição de gerente. Devido à crise econômica em que o país passava foram criadas leis nacionais no âmbito dos consumidores, sobre as delimitações de vendas em mercados, o que acarretou em uma série de conflitos na empresa em que era empregado. Essa rede de supermercado estava passando por fiscalização do governo e muitos gerentes já haviam sido presos,

Eu trabalhava em uma rede de supermercados. Minha filha estava já na faculdade. Só que a inflação, a hiperinflação, era muito difícil. Ai, meu filho falava, eu vou estudar, trabalhar e enviar dinheiro para pagar os estudos da minha irmã. Ela (sua filha) estava estudando na capital da Venezuela, em Caracas. Ela viajou e se reuniu com minha esposa e meu filho. E eu estava trabalhando naquela rede de supermercado, em outra cidade. Ai eles três iriam vir para o Brasil e eu iria ficar lá, em nossa casa, que tínhamos na ilha de Margarita. [...] Na época tinha muitas restrições, com a questão do dólar, o bolívar, a hiperinflação. E tinha uma lei, uma nova lei. E tivemos escassez, era dificultoso conseguir alimentos. Lá faziam filas longas, as pessoas para poder comprar um quilo de farinha, um quilo de margarina, um quilo de macarrão, enfim. Eu quase fui preso, porque nessa semana tivemos uma supervisão de entes

governamentais junto com os militares, a polícia, enfim, vários órgãos governamentais. “Pai, vamos ficar mais uma vez divididos?”, disse o filho caçula. Então era complicado, minha esposa falou, “olha, o salário você está recebendo, dá para comer, sim, mas e se você vai preso? E nós estamos lá no Brasil, então, vamos todos juntos?” Eu vim. Eu fiz minha carta de demissão, eu não vou trabalhar mais. Todos juntos, até o gato, até o nosso gato eu trouxe, e ainda vive conosco (RELATO DO VENEZUELANO EV26, TRADUZIDO, 2024).

O participante EV26 já estava na mira da fiscalização e antes que fosse preso veio ao Brasil. E assim aconteceu, a família se reuniu e decidiu. Ele deixou o emprego no qual corria o risco de ser preso, a filha mais velha não pensou duas vezes e deixou a faculdade para trás, em que já estava estudando há um tempo. Em 2018, todos vieram: ele, a esposa, a filha, o filho caçula e o gatinho da família.

Quadro 26 - Jornada Migratória dos Beneficiados Venezuelanos (continua)

Entrevistado	Chegada em Manaus	Dificuldades no deslocamento	Motivos para sair da Venezuela
EV01	2024	Trajetos: incômodo no ônibus e falta de comida.	Desemprego, fome, altos impostos, energia cara, dificuldade de combustível para transporte
EV02	2023	Trajetos: incômodo no ônibus	Fome, custo de vida alto, educação deficiente
EV03	2024	Trajetos: falta de comida.	Fome
EV04	2024	Idioma	Desemprego / Dificuldade de obter renda
EV05	2019	Discriminação	Custo de vida alto
EV06	2019	Trajetos: deslocamento pela floresta e discriminação.	Busca de melhorias para o(s) filho(s)
EV07	2020	Trajetos: deslocamento pela floresta.	Fome, falta de remédio, sistema de saúde deficiente, custo de vida alto
EV08	2023	Idioma	Custo de vida alto, doença.
EV09	2024	Não enfrentou dificuldades	Desemprego / Dificuldade de obter renda
EV10	2019	Idioma	Fome, falta de moradia, sistema de saúde deficiente, educação deficiente
EV11	2022	Idioma	Busca de melhorias para o(s) filho(s)
EV12	2021	Trajetos: deslocamento pela floresta e discriminação.	Busca de melhorias para o(s) filho(s)
EV13	2024	Idioma	Busca de melhorias para o(s) filho(s)
EV14	2019	Não enfrentou dificuldades	Desemprego / Dificuldade de obter renda
EV15	2024	Trajetos: deslocamento com crianças.	Desemprego / Dificuldade de obter renda, fome, sistema de saúde deficiente
EV16	2022	Trajetos: incômodo no ônibus	Custo de vida alto
EV17	2023	Não enfrentou dificuldades	Doença
EV18	2024	Emissão de documentação	Desemprego / Dificuldade de obter renda
EV19	2018	Não enfrentou dificuldades	Busca de melhorias para o(s) filho(s), fome
EV20	2023	Emissão de documentação	Custo de vida alto
EV21	2019	Trajetos: deslocamento com crianças.	Custo de vida alto
EV22	2023	Trajetos: deslocamento com crianças e emissão de documentação	Doença, Busca de melhorias para o(s) filho(s)
EV23	2019	Não enfrentou dificuldades	Busca de melhorias para o(s) filho(s), fome
EV24	2024	Trajetos: incômodo no ônibus	Custo de vida alto
EV25	2024	Emissão de documentação	Custo de vida alto
EV26	2018	Idioma	Educação deficiente, custo de vida alto, fome.
EV27	2019	Não enfrentou dificuldades	Fome
EV28	2023	Não enfrentou dificuldades	Custo de vida alto

EV29	2023	Trajetos: falta de alimentação.	Fome
EV30	2024	Trajetos: incômodo no ônibus	Custo de vida alto

Fonte: Entrevistas, quadro elaborado pela autora, 2024.

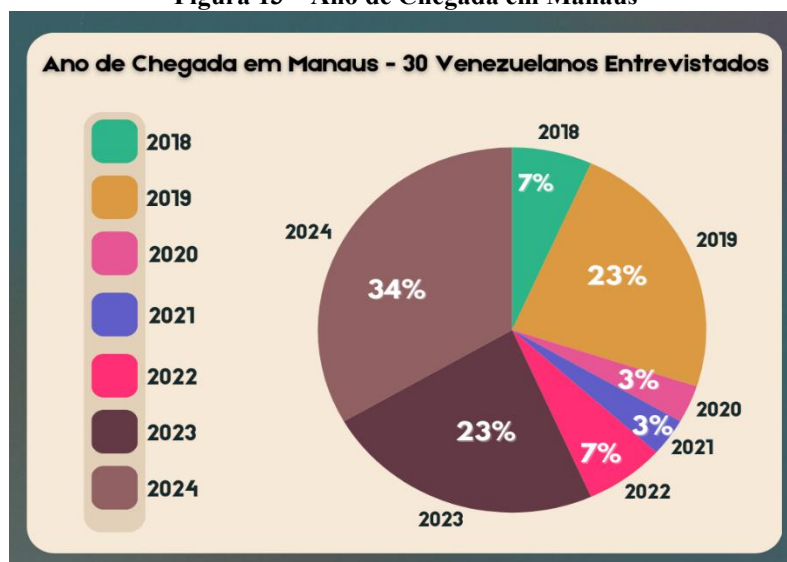
A maioria dos venezuelanos entrevistados chegaram em Manaus nos anos de 2024 e 2023. Possivelmente porque a pesquisa de campo (com entrevistas) foi realizada em ações ocorridas na sede da ADRA, voltadas para a população recém-chegada, totalizando 57 % dos entrevistados, mais da metade dos participantes.

Os casos de venezuelanos que estavam há mais tempo em Manaus, entre o período de 2018 e 2022, foram entrevistados eventualmente durante as visitas na ADRA. Muitos deles estavam na sede apenas para atualizar benefícios ou procurar algumas informações. Outros estavam no local para apoiar compatriotas recém-chegados.

Outros foram encontrados aleatoriamente em situações e lugares na cidade de Manaus em que houve conhecimento que já foram beneficiados pela ADRA.

Além disso, alguns que antes receberam assistência, agora se deslocavam para a ADRA e atuavam como voluntários nos projetos como uma forma de retribuir a ajuda que obteve, auxiliando novos refugiados que chegaram na capital amazonense.

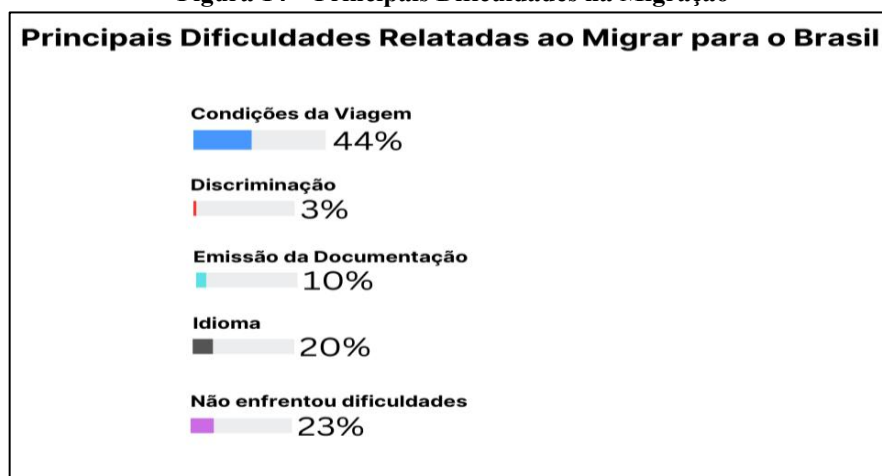
Figura 13 – Ano de Chegada em Manaus



Fonte: Entrevistas, elaborado pela autora, 2024.

A chegada desses venezuelanos foi marcada por diversos desafios durante o percurso até Manaus. Muitos relataram as suas dificuldades enfrentadas, destacando os principais obstáculos vividos ao longo do deslocamento.

Figura 14 – Principais Dificuldades na Migração



Fonte: Entrevista, elaborado pela autora, 2024.

A maioria dos entrevistados relataram que as maiores dificuldades na migração foram as condições de viagem. Grande parte das mulheres entrevistadas relataram os desafios da viagem com crianças, algumas ainda de colo. Quando entrevistados os que chegaram no período mais intenso da pandemia, relataram as dificuldades com o fechamento da fronteira, o que tornou mais inacessível a regularização no país e, por conseguinte, a emissão de documentação. Ainda nesse contexto, considerando o encerramento do acesso fronteiro devido a COVID-19, alguns dos entrevistados relataram suas experiências de passagem para o Brasil por rotas alternativas dentro da floresta, acessando totalmente o país de maneira ilegal e passando por vários riscos em mata fechada, além da vulnerabilidade à violência ao passarem por comunidades indígenas ao longo do percurso. Nesse caso, eram os conhecidos como “trocheiros” que fazia a travessia de forma ilegal das pessoas. “

Porque aí nós, por exemplo, eu como mãe, minhas filhas corriam risco de ser violentadas sexualmente, de ser roubadas. Inclusive, o pouco dinheiro que nós trazíamos, pra mim, assim, eu falava, olha, não fala que tu tem dinheiro, guarda na calcinha da menina. Porque ele (trocheiro) revistava tudo (RELATO DA VENEZUELANA EV06, TRADUZIDO, 2024).

Chegando ao Brasil, os venezuelanos necessitam muito sua situação migratória, garantindo assim o acesso a direitos básicos e oportunidades de integração no país. Uma assistente social da Prefeitura de Manaus, que preside tanto o Comitê Municipal de Políticas Públicas para Pessoas Migrantes, Refugiadas e Apátridas, quanto o Conselho Municipal dos Direitos Humanos, explicou a criação do Posto de Interiorização e Triagem – PITRIG ao final do ano de 2019, no âmbito da Operação Acolhida, reforçando a resposta emergencial para os

migrantes venezuelanos, facilitando sua integração e atendimento.

O venezuelano no Brasil, considerando que deixou o seu país devido a perseguição por motivos de raça, religião, nacionalidade, grupo social ou **opiniões políticas**, ou devido a uma situação de **grave e generalizada violação de direitos humanos** em seu país de origem (Lei No. 9.474/1997), deve solicitar o **reconhecimento da condição de refugiado**, o qual lhe dará o direito a:

- Carteira de Registro Nacional Migratório (antigo Registro Nacional de Estrangeiros – RNE);
- Carteira de Trabalho e Previdência Social (CTPS);
- Número de Identificação Fiscal Individual, chamado de Cadastro de Pessoa Física (CPF);
- documento de viagem (passaporte).

Cabe destacar que inicialmente o solicitante venezuelano obtém o Protocolo de Solicitação de Refúgio, válido por um ano e renovável pelo mesmo período, assim como ao Documento Provisório de Registro Nacional Migratório (ACNUR, 2024).

Em 2021, o PITRIG de Manaus enfrentou uma situação complicada quando uma forte chuva inundou o local, interrompendo o andamento dos atendimentos. Por conta desse desastre, o PITRIG foi realocado para um novo endereço nas proximidades da Rodoviária de Manaus.

Imagem 4 - Água da Forte Chuva cobriu o PITRIG, em Flores, na cidade de Manaus



Fonte: Reprodução do G1, ano 2021. Adaptado pela autora em 2024.

Isso demonstra os desafios da assistência humanitária em contextos urbanos em que OSCs e setores públicos tiveram que se adaptar e buscar soluções voltadas para recursos

financeiros e providência de nova infraestrutura para continuar mantendo os atendimentos dos refugiados venezuelanos.

Na nova sede do PITRIG, continuaram os atendimentos das solicitações de regularização migratória no Brasil juntamente com o apoio de OSCs, como a ADRA. Antes, quando ainda não existia o posto de interiorização, muitos venezuelanos passaram por dificuldades para reconhecimento do refúgio, pois, sem muita informação viviam como andarilhos de um lado e de outro tentando entender como poderiam se regularizar no país, explicou o participante EV26.

Chegamos aqui em Manaus. Naquela época [2018] não tínhamos aqui em Manaus ainda o posto de interiorização e triagem, famoso PITRIG. A gente chegou aqui, tínhamos que ir na Receita Federal para tirar o nosso CPF, para conseguir na Polícia Federal o nosso RNM. Tivemos primeiro que ir no Fórum Henoch Reis para antecedentes penais. Tinha outro requisito, não estou lembrando, fomos em outro canto pegar um papel, um documento, não estou lembrando o nome agora, e aguardar pelo agendamento da Polícia Federal até a gente tirar nosso RNM. [...] Polícia Federal, Receita Federal, todas eram lugares distintos, diferentes locais. Foi um grande desafio a questão da documentação (RELATO DO VENEZUELANO EV26, TRADUZIDO, 2024).

Durante a realização da pesquisa em campo na SEMASC da Prefeitura de Manaus, chegou uma notícia importante que foi possível acompanhar em tempo real. A informação era que naquele dia o PITRIG estava sendo fechado por necessidade de reforma, sem prazo determinado para retomar as atividades. Naquele momento, foi possível perceber a preocupação expressa dos agentes públicos com essa situação, indagando como ficariam os atendimentos aos venezuelanos nos próximos dias. Na SEMASC, foi afirmado que diariamente chegam novos imigrantes venezuelanos, destacando a urgência da continuidade dos serviços.

Frente a situação de necessidade humanitária, a ADRA começou a atuar no processo de recepção e acolhimento dos imigrantes no Posto de Interiorização e Triagem (PITRIG) em Manaus. Os próprios agentes do PITRIG recomendavam a ADRA aos venezuelanos para receberem apoio humanitário. O participante venezuelano EV21 afirmou que a notícia sobre a existência do Projeto CARE e demais outras iniciativas da ADRA circulava entre os venezuelanos, levando muitos desses refugiados a se deslocarem diretamente para o posto de atendimento do CARE/ADRA quando chegavam em Manaus.

Estávamos no PITRIG e eles estavam lá. Eles estavam lá e nos disseram que era para ajudar, então nos chamaram, tudo pela internet, pelo WhatsApp, e agora eu sempre venho às atividades da ADRA que são excelentes, são muito boas. Você aprende bastante (RELATO DA VENEZUELANA EV04, TRADUZIDO, 2024).

Muitos venezuelanos receberam suporte humanitário da ADRA, assim como ainda

tantos imigrantes recebem ajuda até os dias atuais. Ao receber um venezuelano, a ADRA vai fazendo uma análise da sua situação de vulnerabilidade, faz orientações sobre a sua regularização no país, presta assistência nas necessidades básicas, direcionam as crianças para as escolas públicas em parceria com a Prefeitura, fazem atendimentos médicos iniciais, promovem palestras e ofertam cursos de qualificação para direcionar os refugiados venezuelanos no mercado de trabalho, conforme retratou o participante EV10, que por sua vez é muito grato a toda a ajuda que recebeu da ADRA.

Durante a pesquisa em campo, os beneficiários relatavam que se sentiram acolhidos pela ADRA, pois não era fácil estar em um país diferente, com um outro idioma, e sempre viam a ADRA de maneira esperançosa para se situarem nas questões de direitos e oportunidades.

Alguns dos entrevistados relataram que sofreram discriminação (xenofobia), agressões verbais e violência física, assim como foram muito explorados e submetidos a empregos informais com uma mínima remuneração. A participante EV22 veio à Manaus em busca de melhorias e ajuda na cirurgia do seu filho que sofria de lábio leporino. Inicialmente ela conseguiu um emprego informal, trabalhando em casa de família, mas quando veio a oportunidade de realizar a cirurgia do seu filho, pela urgência, ela teve que parar de trabalhar para cuidar dele, no entanto, quando ela quis voltar foi ofendida pela patroa. EV22 relatou a sua situação dizendo: “ela me disse que ia me colocar em uma lista negra, para que eu não pudesse conseguir trabalho em nenhum lugar aqui em Manaus. Eu estava preocupada e, de verdade, eu não fui buscar mais trabalho” (traduzido). A venezuelana ainda mencionou: “meu filho ainda não pode comer sozinho, porque ele (não) tem o céu da boca... tudo o que come é puro líquido” (traduzido).

O venezuelano participante EV10 retratou que a sua jornada aqui no Brasil começou com um trabalho informal em uma pousada na cidade de Boa Vista, em Roraima. Ele veio primeiramente sozinho para juntar dinheiro e depois trazer a esposa e o filho pequeno. Trabalhava quase 24 horas por dia para receber tão pouco. EV10 afirmou que a sua experiência neste local não foi nada bom, ele era muito mal tratado pelos patrões, chegou até a sofrer agressão física, e ainda, ser pressionado a usar drogas. Emocionado narrou:

Eu cheguei sozinho primeiro, eu trabalhava quase 24 horas ao dia, por 15, 20 reais por dia. Trabalhava de manhã e trabalhava todo dia. Na tarde, à noite, até o outro dia de manhã numa pousada em Boa Vista. Eu fiquei fazendo todos os serviços de pintura, teto, eletricidade, encanamento. Atendia, fazia a administração, comprava o material. Eu fazia tudo. Eu levava a administração dela (dona da pousada), comprava os produtos, limpava, lavava roupa, limpava quarto, tudo. Eu fazia tudo. Depois de seis meses... chegou a minha esposa e filho e ficaram comigo na pousada. Ela (a dona da pousada) brigava muito com o marido, porque o marido consumia muita droga. Ela às vezes ficava com muita dívida, com credores. Então, sempre ela tinha problemas

com credores, com a polícia. Ela queria que eu consumisse a mesma droga que ela consumia. Mas eu não, não aceitei. Ela me agrediu... eu tive que sair de Boa Vista por conta de que ela me ameaçou. Eu tive que sair de lá de Boa Vista pra cá, pra Manaus (RELATO DO VENEZUELANO EV10, TRADUZIDO, 2024).

O grande sonho desses refugiados venezuelanos é conseguir um emprego para ter renda e sustentar suas famílias. Alguns também têm o objetivo de enviar dinheiro para os familiares que ainda estão na Venezuela. A participante EV04 disse que está morando em uma construção cedida, é uma escola inacabada, ainda no tijolo, e lá ela está vivendo de favor com a sua filha e neta, “quero fazer empanadas, quero fazer pastelitos, salgados para sobreviver”, declarou. A venezuelana EV04 chegou em maio deste ano de 2024 e está participando dos projetos da ADRA junto com sua neta. Cheia de esperança, ela deseja se qualificar para ser inserida no mercado de trabalho.

O engenheiro venezuelano EV26, ao chegar em Manaus no ano de 2018, alugou um apartamento para viver com sua família. Ele recordou momentos em que se sentiu discriminado. Foram tantas as vezes que isso aconteceu que, quando alguém perguntava de onde ele era, ele mentia, dizendo ser da Europa, aproveitando sua fisionomia diferente devido à ascendência italiana por parte de seu pai. Ele afirmou que, ao dizer que era europeu, era melhor tratado aqui.

EV26 conheceu a ADRA e imediatamente participou dos projetos que ela oferecia. Contou que ele, sua esposa e filha fizeram cursos na área de confeitaria e panificação na ADRA, o que se tornou o sustento da família. A esposa e a filha preparavam bolos, biscoitos, esfihas e pastéis, enquanto ele saía para vender, montando uma barraquinha ao lado de uma igreja. Com o tempo, conquistaram muitos clientes. Ele lembrou de um incidente em que um cliente antigo, ao ouvir outro cliente conversando com ele sobre a Venezuela, reagiu de forma surpresa, “você é venezuelano?”, perguntou o cliente antigo, que nunca mais voltou para comprar bolos após essa revelação.

Tinha um vizinho que além de comprar coisas, ele gostava de ir e conversar. Ele gostava de falar muito. E ele me perguntava coisas da Venezuela. Aí, outra pessoa que estava comendo e bebendo, quando esse outro cliente vizinho que estava falando comigo, perguntou algo específico da Venezuela e esse outro cliente mudou a face dele, o rosto dizendo “Ah, você é da Venezuela?” Sou sim, eu respondi. “Ah, tá”, disse o cliente. Essas foram as últimas palavras e ele nunca mais voltou. [Então]... quando me perguntam: Você é de onde? Eu falo, eu sou italiano. A família do meu pai é de lá, né? E às vezes eu prefiro falar que eu venho, eu sou filho de europeus. Porque como a minha fisionomia não me liga à Venezuela..., o trato muda. Então, às vezes eu falo que eu não sou venezuelano. Ah, você não é de aqui? Não, eu não sou, eu estou morando. Eu tento evadir a pergunta de onde eu sou. Por conta disso, porque tem alguma... de algum jeito ou de outro, tem alguma discriminação, em menor ou maior grau. Mas tem discriminação, então às vezes eu fujo de falar que eu sou da Venezuela, para evitar alguma, que mude alguma coisa, se já estamos falando bem (RELATO DO VENEZUELANO EV26, TRADUZIDO, 2024).

EV26 recordou outra situação: numa noite, ele e sua família estavam em uma reunião na igreja que frequentavam, quando várias pessoas saíram correndo atrás dele avisando que seu apartamento estava pegando fogo. Eles perderam tudo, salvando apenas seu gato de estimação. Os bombeiros foram acionados e apagaram o incêndio, mas já era tarde demais. Os bombeiros concluíram que o incêndio foi resultado de um ato proposital, logo, EV26 suspeitou de uns vizinhos que não gostavam da presença de venezuelanos no local.

Contudo, mesmo com as adversidades enfrentadas naquele momento, EV26 expressou sua gratidão à ADRA, que, ao saber do ocorrido, providenciou roupas, utensílios e colchonetes. Emocionado, EV26 lembrou como foi maravilhoso ter os colchonetes para dormir naquelas noites com sua família.

Durantes as entrevistas, os venezuelanos relatavam ser bem tratados pela instituição e apreciavam as atividades dos projetos. As mulheres mencionavam gostar muito das orientações sobre alimentação e saúde, além das atividades para as crianças.

No dia das entrevistas, foi possível presenciar uma ação da ADRA, onde estavam levando crianças para um curso de robótica em parceria com uma instituição privada. Observando a ação, era evidente a empolgação das crianças ao entrarem na van da ADRA acompanhadas por seus responsáveis.

Imagem 5 - Van levando crianças venezuelanas para curso de robótica em outra instituição parceira



Fonte: Reprodução da própria autora, 2024.

A maioria dos venezuelanos, ao ser questionada se recebeu ou ainda recebe benefícios do governo, respondeu que recebia apenas apoio da ADRA. Alguns dos entrevistados relataram que a acolhida que receberam da ADRA fez grande diferença para eles e suas famílias e que

participam e continuam participando de diversas ações promovidas pela ADRA.

Nós temos atividades recreativas de nutrição, tanto para crianças como para adultos e idosos. Também temos ajuda psicossocial, com uma psicóloga. E também temos apoio de empregabilidade, de empreendedorismo e outras áreas. Como Jovem Aprendiz também. Seja beneficiário do projeto ou não beneficiário do projeto. Eu tive apoio de moradia e outras áreas mais. Entende? Não era somente alimentação. Era higiene, era muita coisa. Foram muito bons esses projetos. E... Eu sou muito grato. Por tudo o que eles fizeram com a minha família. Entende? (RELATO DO VENEZUELANO EV10, TRADUZIDO, 2024).

Na verdade, nós recebemos ajuda foi... da ADRA. Eu cheguei lá na ADRA, no CARE. CARE é um projeto da ADRA para atender os refugiados. E eu cheguei lá e fui muito bem recebido. E eu, já no decorrer do tempo, fiz vários cursos aí com eles. Minha filha também fez um curso de confeitaria, alguma coisa assim. Eu fiz de panificação e de informática com a ADRA. E eu acho que foi o ano passado e o ano anterior que minha esposa, como nós recebemos muita ajuda da ADRA, nós também ajudamos. Quando eles precisarem de mim, eles sabem que podem me ligar e eu vou e estou à disposição. Tanto assim que minha esposa fez duas oficinas de chocolate, bombom para... ovos de Páscoa, já fazendo serviço voluntário para ajudar outros venezuelanos (RELATO DO VENEZUELANO EV26, TRADUZIDO, 2024).

Ao analisar os relatos dos venezuelanos que participaram e continuam participando dos projetos da ADRA, percebe-se que os recém-chegados neste ano de 2024 estão apenas começando a se integrar às atividades da instituição. Muitos deles chegaram em Manaus nos meses de abril, maio e junho de 2024 e estão iniciando suas vidas com o apoio da ADRA.

Quadro 27 - Situação de Escolaridade e Renda dos Beneficiários Venezuelanos (continua)

Entrevistado	Idade	Escolaridade	Profissão ou Atividade Laboral	Experiência Profissional na Venezuela	Chegada em Manaus	Situação de renda em Manaus
EV01	23	Médio	Comerciante	Comerciante	2024	Autônomo (Vendedor de ferramenta)
EV02	43	Superior	Pedagogia	Professora	2023	Desempregado(a) Senhora do lar
EV03	68	Médio	Técnico em Sistemas Automáticos Anti-incêndio	Bombeiro	2024	Desempregado(a), mas ajuda uma senhora na cozinha em troca de alimento
EV04	65	Médio	Limpa casa, faz faxina	Faxina	2024	Desempregado(a)
EV05	69	Primário	Dona de casa	Dona de casa	2019	Desempregado(a) Senhora do lar
EV06	34	Médio	Técnico em massoterapia	Vendedora, costureira	2019	Empregado(a) de Carteira Assinada
EV07	57	Fundamental	Dona de casa	Manipuladora de alimentos, em uma Padaria	2020	Desempregado(a) Senhora do lar
EV08	48	Médio	Não tem	Trabalhou numa escola	2023	Desempregado(a) Problema de saúde
EV09	57	Médio	Comerciante	Comerciante	2024	Autônomo (Vendedor de ferramenta)
EV10	50	Médio	Técnico Administrativo	Finanças, área administrativa, empresa petroleira	2019	Empregado(a) de Carteira Assinada
EV11	49	Médio	Cozinheira	Cozinheira	2022	Desempregado(a) Necessita de saúde mental
EV12	56	Médio Curso Técnico	Técnico de Enfermagem	Auxiliar de Enfermagem	2021	Desempregado(a) Problema de saúde

EV13	32	Médio Curso Técnico	Técnica de Contabilidade	Trabalhava em uma Universidade. Por conta da crise, estava trabalhando farmácia, cozinhando, limpando casas, vendendo bolos, biscoitos.	2024	Autônomo Vende bolos, biscoitos (vendendo nas escolas, na parada de ônibus, por aí pela comunidade).
EV14	63	Fundamental	Limpeza	Limpeza	2019	Autônomo Vende pudim, bolo de pote
EV15	29	Médio	Estilista, cabeleireira	Com seguros, gerente de loja, confecção de roupas	2024	Trabalho informal Em restaurante
EV16	19	Médio	Loja	Loja	2022	Desempregado(a)
EV17	83	Fundamental	Não tem	Fábrica de metal	2023	Desempregado(a) Problema de saúde, idoso
EV18	30	Médio	Não tem	Dona de casa	2024	Desempregado(a)
EV19	58	Médio Curso Técnico	Secretária comercial, executivo, administrativo	Secretária	2018	Desempregado(a) Problema de saúde
EV20	18	Fundamental	Não tem	Casa de família, trabalhou em padaria	2023	Desempregado(a) Grávida
EV21	30	Médio	Limpa casa, arruma, faz faxina	Limpando casa	2019	Desempregado(a)
EV22	31	Médio	Limpa casa	Faxina e atendimento ao público em uma empresa	2023	Desempregado(a)
EV23	68	Fundamental	Eletricista	Eletricista, marceneiro, soldador, pintor (paisagem, quadros)	2019	Aposentado(a)
EV24	36	Médio	Autônomo	Atendente de caixa	2024	Desempregado(a)
EV25	27	Médio	Cabelereira	Em salão de beleza e comércio	2024	Desempregado(a)
EV26	55	Superior	Engenheiro Eletrônico	Trabalhou com tecnologia da informação, com computadores, impressoras, redes; Manutenção elétrica; Manobrista de lanchas; Motorista turístico em Margarita	2018	Autônomo Representante em Conselhos Municipais
EV27	29	Médio	Não tem	Montagem e manutenção de brinquedos grandes (parquinho)	2019	Trabalho informal Fábrica de brinquedo
EV28	24	Médio	Logística, auxiliar administrativo, segurança do trabalho	Área administrativa	2023	Desempregado(a)
EV29	39	Médio	Confeiteira	Confeiteira	2023	Autônomo Confeiteira
EV30	53	Médio	Motorista	Motorista	2024	Desempregado(a)

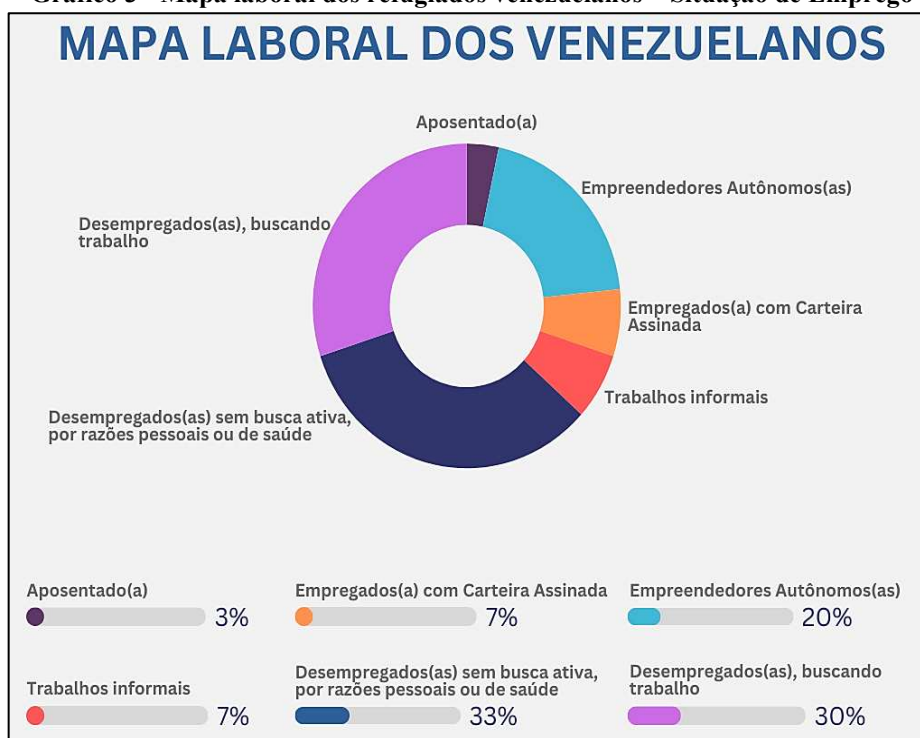
Fonte: Entrevistas, elaborado pela autora, 2024.

Dos 30 venezuelanos entrevistados, apenas 02 (dois) possuem o Ensino Superior, correspondente a 3% do total. Continuando, apenas 03 (três) possuem Curso Técnico Profissionalizante, correspondendo a 10% dos entrevistados. Seguindo a análise, 19 (dezenove) venezuelanos concluíram o Ensino Médio, correspondendo a 63% do total de entrevistados.

Dos entrevistados, 24 (vinte e quatro) venezuelanos estão na faixa etária de 18 a 60 anos. Com exceção de dois casos que possuem apenas o nível fundamental, todos os demais concluíram, no mínimo, o Ensino Médio. Esse nível de escolaridade amplia suas chances de acesso ao mercado de trabalho formal, possibilitando melhores oportunidades de emprego e

integração social.

Gráfico 3 - Mapa laboral dos refugiados venezuelanos – Situação de Emprego



Fonte: Entrevistas, elaborado pela autora, 2024.

Muitos dos venezuelanos entrevistados chegaram em Manaus nos meses de abril, maio e junho de 2024 e estão iniciando suas vidas na cidade de Manaus com o apoio da ADRA.

Analisando os dados dos beneficiários mais antigos, que chegaram em Manaus entre os anos 2018 e 2022, revelam que muitos já alcançaram independência financeira, por meio de emprego formal ou do empreendedorismo.

Alguns casos de desemprego ocorrem por razões especiais, como problemas de saúde ou a necessidade de algumas mulheres terem que se dedicar ao cuidado de filhos pequenos. No entanto, em todas as famílias, pelo menos um membro já possui fonte de renda, resultante do apoio da ADRA com orientações trabalhistas.

Em resumo, essa conquista é fruto dos cursos de qualificação e dos diversos benefícios recebidos da ADRA ao longo dos anos em Manaus.

Por outro lado, a maioria dos venezuelanos que chegaram recentemente a Manaus, entre os anos de 2023 e 2024, corresponde a mais da metade dos entrevistados, e grande parte deles encontra-se em situação de desemprego, dependendo de benefícios para conseguirem sobreviver. Dessa forma, esses casos demandam ainda mais de assistência humanitária do governo municipal e das Organizações da Sociedade Civil (OSCs).

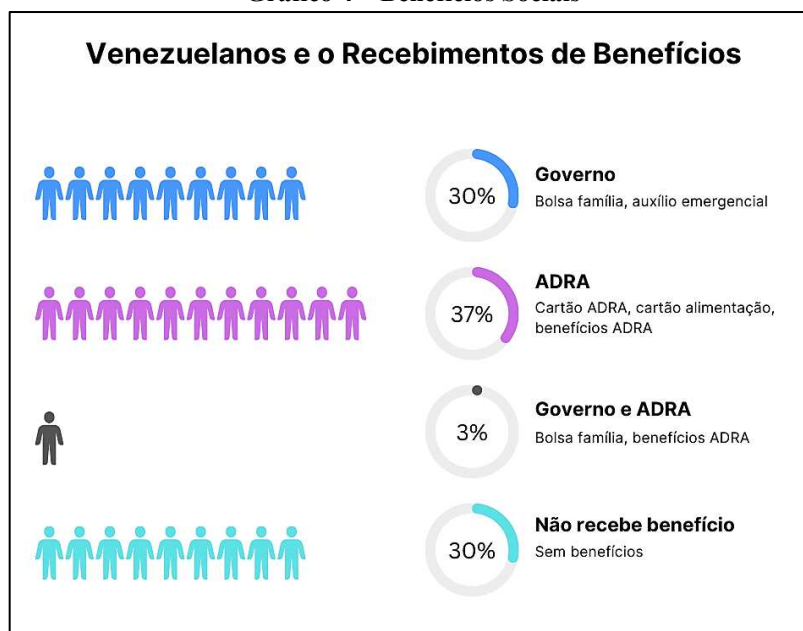
Quadro 28 - Benefícios do Governo e ADRA

Entrevistado	Benefício do Governo	Benefício da ADRA	Benefício recebido da ADRA
EV01	-	-	A esposa recebe da ADRA
EV02	-	Sim	Cartão da ADRA
EV03	-	Sim	Cartão da ADRA
EV01	-	Sim	Auxílio Alimentação; Orientação de Segurança Alimentar e Saúde
EV05	Sim	-	
EV06	Sim	-	
EV07	Sim	-	
EV08	-	Sim	Cartão da ADRA
EV09	-	-	Esposa recebe benefício do CRAS
EV10	-	Sim	Conseguiu uma operação na vista pelo programa de saúde da ADRA, no Hospital Adventista; Apoio financeiro para aluguel. Cartão da ADRA. Cursos de qualificação profissional (auxiliar de farmácia); itens escolares.
EV11	Sim	-	
EV12	Sim	-	
EV13	-	Sim	Assistência Alimentar; Orientação de currículo para direcionamento de oportunidade de emprego em parceria com o Hospital Adventista. Participando de oficina de empregabilidade.
EV14	Sim	-	
EV15	-	Sim	Cartão da ADRA
EV16	-	-	
EV17	-	-	
EV18	-	-	
EV19	Sim	-	
EV20	-	-	
EV21	Sim	Sim	Cartão Alimentação; Atividades educacionais; Ajuda humanitária pelo projeto CARE.
EV22	Sim	-	Benefício do Projeto PROVIDENCIA; Cursos de qualificação (agente de caixa; agente de portaria); Kit escolar para os filhos.
EV23	Sim	-	
EV24	-	Sim	Cartão da ADRA
EV25	-	Sim	Cartão da ADRA
EV26	-	Sim	Ajuda humanitária pelo projeto CARE; Cursos de Qualificação (confeitaria, doces, salgados, panificação, informática); Oficina de empreendedorismo.
EV27	-	-	
EV28	-	-	
EV29	-	Sim	Cartão da ADRA
EV30	-	-	

Fonte: Entrevistas, quadro elaborado pela autora, 2024.

A seguir, um gráfico é apresentado para ilustrar a quantidade de refugiados venezuelanos que recebem ou já receberam algum tipo de benefício, seja do governo ou da ADRA.

Gráfico 4 – Benefícios Sociais



Fonte: Entrevistas, gráfico elaborado pela autora, 2024.

Ao analisar os relatos dos venezuelanos que participaram e continuam participando dos projetos da ADRA, percebe-se que os recém-chegados neste ano de 2024 estão apenas começando a se integrar às atividades da instituição. Pelo tempo curto de chegada, a maioria ainda está buscando regularização no país, necessitando emitir alguns documentos.

Como recém-chegados, já estão recomeçando as suas vidas com o apoio da ADRA. Estando no começo de suas jornadas na OSC, já estão recebendo benefícios, sejam financeiros, profissionalizantes ou assistenciais.

5 CONCLUSÃO

O presente estudo avaliou os desafios e soluções na assistência aos refugiados venezuelanos, com ênfase na experiência da ADRA desempenhando apoio humanitário para a promoção de desenvolvimento social na cidade de Manaus.

Os principais achados revelam os obstáculos enfrentados na assistência aos refugiados venezuelanos em um contexto urbano, como a cidade de Manaus. Entre os principais desafios identificados estão as barreiras para regularização documental, diferentes culturas e estilos de vidas, obstáculos na comunicação devido ao idioma distinto, violências urbanas diversas,

doenças, epidemias e pandemias, problemas de saúde mental, carência de moradia e alimentação, discriminação social, limitações para empregabilidade, assim como exploração no mercado de trabalho. Sob outra perspectiva, ocorrem também as limitações estruturais e desafios operacionais da OSC para oferta de serviços, a instabilidade financeira pela dependência externa e, finalmente, como ponto principal identificado, a necessidade de maior integração com o setor público para ampliação de fomentos e participação social.

Buscando meios para enfrentar essas dificuldades, a ADRA tem adotado estratégias para auxílio humanitário e promoção de autonomia para os refugiados venezuelanos. Entre os métodos utilizados, incluem as assistências emergenciais para alívio rápido do sofrimento, e dando continuidade ao auxílio, a realização de programas de capacitação profissional, de segurança alimentar e acompanhamento psicossocial.

A inovação social é considerada como um grande diferencial ao permitir a adaptação das iniciativas às necessidades dos refugiados venezuelanos, promovendo soluções para um efeito duradouro na vida desses imigrantes.

Nesse contexto, a pesquisa constatou que a ADRA procurou atuar em rede com parcerias estratégicas com o intuito de ampliar o alcance de assistência aos refugiados venezuelanos, bem como garantir a sustentabilidade das ações. Nesse sentido, a ADRA enfrenta os desafios para auxílio médico e suporte social, articulando com Unidades Básicas de Saúde (UBS) e Centros de Referência de Assistência Social (CRAS) do município, quando necessitava de mais atendimentos médicos especializados e encaminhamentos de refugiados para os programas sociais do governo. Nessa mesma conjuntura, para dar suporte jurídico, a ADRA atua junto ao Posto de Interiorização e Triagem (PITRIG), criando no âmbito da Operação Acolhida, com o intuito de realizar registro e o acesso à documentação para refugiados e migrantes.

Dentro dessa inovação social, este estudo identificou que a ADRA também atua com colaborações de organizações internacionais para captar mais recursos e fortalecer o auxílio humanitário dos refugiados venezuelanos.

A pesquisa reforça a relevância do tema, evidenciando que o apoio humanitário aos refugiados venezuelanos é urgente na atualidade, uma vez que são inúmeros migrantes diariamente se deslocando até a capital amazonense, considerando que a instabilidade política e socioeconômica na Venezuela persiste sem perspectiva de solução. Portanto, situações de vulnerabilidade social continuam se agravando, podendo se intensificarem conforme as crises se aprofundam na Venezuela.

No âmbito da administração pública, é notória a necessidade de aperfeiçoar cada vez mais os paradigmas de governança participativa com o objetivo de assegurar a sustentabilidade

das ações a longo prazo.

Como contribuição para a literatura, os achados deste estudo reforçam que a implementação de políticas públicas deve ser elencada e sistemática de acordo com as realidades das populações de refugiados, integrando os diversos atores envolvidos com o objetivo de promover impactos positivos que resultem na integração social e econômica dos refugiados. Assim, o estudo traz, como contribuições acadêmicas, as considerações do papel das OSCs na governança participativa como coadjuvantes de soluções inovadoras.

A relevância desta pesquisa está nas abordagens sobre a assistência humanitária, uma vez que o presente trabalho amplia o conhecimento sobre as especificidades de suportes humanitários em contextos urbanos, tendo a ADRA, como *locus* de estudo, retratando os obstáculos e limitações enfrentados pelas OSCs, apontando as necessidades de adequação nos serviços municipais, bem como as estratégias satisfatórias que podem ser estendidas para outros cenários de fluxos migratórios.

Do ponto de vista prático, o estudo propõe aperfeiçoamento nas parcerias entre governo e OSCs para expansão das fontes de financiamento, assim como desenvolvimento de novas redes de apoio para a extensão de beneficiários refugiados.

Ainda, como implicações práticas, a pesquisa sugere o alinhamento das políticas de integração dos refugiados venezuelanos, ampliando iniciativas de inclusão e formas de fiscalização para evitar situações de discriminação e de exploração no mercado de trabalho.

Nesse contexto, é fundamental que a administração pública crie campanhas que promovam a conscientização e sensibilização da sociedade brasileira para combater todas as formas de preconceitos a fim de promover cidadania e justiça social, em um ambiente mais incluso para os refugiados venezuelanos.

Outra implicação prática, no âmbito da administração pública, está na recomendação para a criação de um departamento especializado em realizar estudos das questões políticas, econômicas e sociais das regiões limítrofes a fim de prevenir situações inesperadas de fluxos migratórios.

Para estudos futuros, sugere-se análises comparativas com outras cidades brasileiras que vivem situações migratórias, avaliando como as OSCs enfrentam desafios de assistência humanitária nos contextos urbanos, avaliando as diferentes formas de acolhimento e os efeitos das políticas públicas empregadas para integração social e econômica no Brasil. Uma pesquisa assim comparativa poderá fornecer percepções valiosas para governos e outras OSCs.

Além disso, considerando os avanços científicos e tecnológicos da atualidade, no contexto da aplicação de estratégias para inovação social, propõe-se investigar como as

tecnologias podem ser utilizadas para automação de processos e otimização dos suportes humanitários, por meio de plataformas digitais para mapeamentos, geolocalização, uso de inteligência artificial, sistemas de banco de dados, aplicativos educativos, marketing e publicidade, entre outras tecnologias para promover ações mais eficientes, transparentes e impactantes nos contextos urbanos.

Em suma, a ADRA tem trabalhado no suporte humanitário aos refugiados venezuelanos com obstáculos e limitações, mas buscando também implementar soluções inovadoras para continuidade dos seus projetos.

Conclui-se, portanto que, apesar dos desafios significativos enfrentados, é importante buscar soluções alternativas e inovadoras para mitigar os impactos gerados pelas crises migratórias. Em vista disso, o fortalecimento das parcerias e do compromisso coletivo entre governo e sociedade civil contribui para a construção de uma sociedade mais justa e acolhedora para todos, especialmente para os imigrantes venezuelanos que permanecem crescendo em números enquanto a crise venezuelana continua e sucede em mais populações refugiadas em situação de vulnerabilidade social.

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

ACNUR. Alto Comissariado das Nações Unidas para os Refugiados. **Help Brazil / Documentos**. ACNUR, 2024. Disponível em: <https://help.unhcr.org/brazil/documentos/>. Acesso em: 10 de agosto de 2024.

ADRA. Agência Adventista de Desenvolvimento e Recursos Assistenciais. **Dados da Organização**. Acesso em 2024. Disponível em Site Oficial: <https://adra.org.br/amazonas/>.

ALBUQUERQUE, Mariana Vercesi de; RIBEIRO, Luis Henrique Leandro. **Desigualdade, situação geográfica e sentidos da ação na pandemia da COVID-19 no Brasil**. Escola Nacional de Saúde Pública Sergio Arouca, Fundação Oswaldo Cruz, 2020.

ALVES-MAZZOTTI, A. J; GEWANDSZNAJDER, F. **O método nas ciências naturais e sociais: pesquisa quantitativa e qualitativa**. São Paulo: Pioneira, 1998.

BODSTEIN, Airton; LIMA, Valéria Vanda Azevedo de; BARROS, Angela Maria Abreu de. **A vulnerabilidade do idoso em situações de desastres: necessidade de uma política de resiliência eficaz**. ANPPAS - Revista Ambiente e Sociedade - São Paulo – SP, 2014.

CAVALCANTI, L; OLIVEIRA, T.; SILVA, S. L. **Relatório Anual OBMigra 2023 - OBMigra 10 anos: Pesquisa, Dados e Contribuições para Políticas**. Série Migrações. Observatório das Migrações Internacionais; Ministério da Justiça e Segurança Pública/ Conselho Nacional de Imigração e Coordenação Geral de Imigração Laboral. Brasília, DF: OBMigra, 2023. Acesso em: 29 de agosto de 2024. Disponível em: https://portaldeimigracao.mj.gov.br/images/Obmigra_2020/OBMIGRA_2023/Relat%C3%B3rio%20Anual/Relat%C3%B3rio%20Anual%202023.pdf.

COELHO, M. A. G. **Os impactos da migração venezuelana para o estado brasileiro de Roraima à luz da expressão econômica do Poder Nacional**. Trabalho de Conclusão de Curso de Especialização em Ciências Militares. Rio de Janeiro: ECEME, 2020.

CORDEIRO, K. L. **Questões centrais do processo de inovação social no Brasil**. Revista Gestão & Conexões Management and Connections Journal. V. 8, n. 2, p. 105 - 117, 2019.

CORREIA, Suzanne Érica Nóbrega; MACHADO, André Gustavo Carvalho. **Inovação social aplicada à área de gestão: uma análise conceitual**. Revista Eletrônica de Estratégia & Negócios, v. 14, n. 2, 2021.

COSTA, L. F. **Sustentabilidade social como resultado da Inovação Social corporativa: análise a partir de práticas sociais realizadas por organizações do setor privado**. Dissertação (mestrado UCS). Universidade de Caxias do Sul em associação ampla Pontifícia Universidade Católica do Rio Grande do Sul. 2018.

COSTA, Yascara Priscilla Dantas. **Inovação social e sustentabilidade no ensino público superior**. Dissertação (mestrado em Administração) - Universidade Federal Rural do SemiÁrido, Mossoró. 2021.

DUIJSENS, R. **Humanitarian Challenges of Urbanization. International**. Review of the Red Cross, v. 92, n. 878, p. 351-368, 2010.

ESCUADERO, Camila. **Os Impactos da pandemia de Covid-19 nas Organizações da Sociedade Civil: conjuntura, desafios e perspectiva**. Brasília: Ipea, 2020.

FALCONER, A. P. **A promessa do terceiro setor: um estudo sobre a construção do papel das organizações sem fins lucrativos e do seu campo de gestão**. Dissertação (Mestrado em Administração) – Programa de Pós-Graduação da Faculdade de Economia, Administração e Contabilidade da Universidade de São Paulo, São Paulo: 1999.

FUKUYAMA, Francis. **Construção de Estados: governo e organização no século XXI**. p. 123-153. Rio de Janeiro: Rocco, 2005.

GAMBARDELLA, Alice Dianezi. **Avaliação de projetos sociais: ênfase no aprimoramento e no impacto**

social. In: Junqueira, Luciano Antônio Prates, Org.; Padula, Roberto Sanches, Org. *Gestão de organizações da sociedade civil / Organização de Luciano Antônio Prates Junqueira e Roberto Sanches Padula.* – São Paulo: Tiki Books: PUC-SP/PIPEq, 2019.

G1. Globo. **Chuva destrói abrigo para imigrantes e alaga ruas em Manaus.** Reprodução do G1, 2021. Disponível em: <https://g1.globo.com/am/amazonas/noticia/2021/05/03/chuva-forte-provoca-alagamentos-em-manaus.ghml>. Acesso em: 25 de julho de 2024.

GIL, A. C. **Como elaborar projetos de pesquisa.** 4ª edição. São Paulo: Atlas, 2002.

GOHN, Maria da Glória. **O novo associativismo e o terceiro setor.** Serviço Social e Sociedade, nº. 58. 1998.

HARROFF-TAVEL, M. **Violence and Humanitarian Action in Urban Areas: New Challenges, New Approaches.** International Review of the Red Cross, v. 92, n. 878, 2010.

HUDSON, Mike. **Administrando organizações do terceiro setor: o desafio de administrar sem receita.** São Paulo: Makron Books, 1999.

LUCCHI, E. **Moving from the "Why" to the "How": Reflections on Humanitarian Response in Urban Settings.** Disasters, v. 36, n. 1, 2012.

MARION, José Carlos; DIAS, Reinaldo; TRALDI, Maria Cristina. **Monografia para os cursos de Administração, Contabilidade e Economia.** São Paulo: Atlas, 2002. p.38.

MELLO, Janine; PEREIRA, Ana Camila Ribeiro; ANDRADE, Pedro Gomes. **Afinal, o que os dados mostram sobre a atuação das ONGs? Análise de transferências federais e projetos executados pelas organizações da sociedade civil no Brasil.** Texto para Discussão, n. 2483, Instituto de Pesquisa Econômica Aplicada (IPEA), Brasília, 2019.

MENDES, Fernando Lima. SILVA, Carlos Alberto Borges da. SENHORAS, Elói Martins. **O Papel das Igrejas e Organizações Religiosas na Migração Venezuelana em Roraima (2018-2022).** Boletim de Conjuntura (BOCA). Ano IV, Volume 10, Nº 30, Boa Vista, 2022.

MINAYO, Maria Cecília de Souza. **O desafio do conhecimento: pesquisa qualitativa em saúde.** São Paulo: Hucitec, 1994.

MINAYO, M. C. S. **Pesquisa social: teoria, método e criatividade.** 7ª edição. Petrópolis: Vozes, 1997.

MUGGAH, Robert. **Fixing Fragile Cities: Solutions for Urban Violence and Poverty.** Foreign Affairs. January 15, 2015. Disponível em: <https://www.foreignaffairs.com/articles/africa/2015-01-15/fixing-fragile-cities>. Acesso em: 14 de janeiro de 2025.

NAVES, M. M.; CÍCERO, P. H. M. **Desigualdade e desenvolvimento na Venezuela: uma análise histórico-contemporânea.** Anais do II Simpósio Internacional Pensar e Repensar a América Latina. São Paulo: USP, 2016.

O'DONNELL, Guillermo. **Accountability horizontal e novas poliarquias.** São Paulo: Lua Nova, 1998.

PUSSETTI, Chiara. **Identidades em crise: imigrantes, emoções e saúde mental em Portugal.** Faculdade de Saúde Pública, Universidade de São Paulo. Associação Paulista de Saúde Pública, 2010.

SALINAS, Natasha Schmitt Caccia. **Parcerias entre estado e organizações da sociedade civil: análise do seu espaço regulatório.** Revista da Faculdade de Direito da Universidade Federal de Minas Gerais, p. 395-418, 2019.

SANTOS, Fabiano Santana; MENDES, Luciano; FERRAN, Judith Elba Merlo. **Governança democrática e terceiro setor: possibilidades e dificuldades em duas ONGs na cidade de Porto Alegre.** Revista de Políticas Públicas, v. 19, n. 2, p. 467-477, jul/dez, 2015.

SANTOS, Kionna Oliveira Bernardes, FERNANDES, Rita De Cassia Pereira, ALMEIDA, Milena Maria Cordeiro De, MIRANDA, Samilly Silva, MISE, Yukari Figueroa e LIMA, Monica Angelim Gomes De. 2019. **Trabalho, saúde e vulnerabilidade na pandemia de COVID-19.** Escola Nacional de Saúde Pública Sergio Arouca,

Fundação Oswaldo Cruz, 2020.

SANTOS, Renan Uritz. **Dificuldades de gestão em OSC: análise das dificuldades para implementação das práticas de gestão do projeto educando para a transparência**. Trabalho de Conclusão de Curso (Bacharelado em Ciências Administrativas) – Universidade Federal do Rio Grande do Sul, Porto Alegre, 2018.

SCHOMMER, P.; MORAES, R. **Observatórios sociais como promotores de controle social e *accountability*: reflexões a partir da experiência do observatório social de Itajaí**. Gestão.Org. Revista Eletrônica de Gestão Organizacional v. 8, n. 3, 2010.

SCHRAIBER, Lilia Blima; OLIVEIRA, Ana Flávia P L D; JUNIOR, Ivan França. **Violência sexual por parceiro íntimo entre homens e mulheres no Brasil urbano, 2005**. Faculdade de Saúde Pública da Universidade de São Paulo, 2008.

SILVA, Sidney Antonio da. **Imigração e redes de acolhimento: o caso dos haitianos no Brasil**. Revista Brasileira de Estudos de População, 34(1), 99–117, 2017.

SPEER, Johanna. **Participatory Governance Reform: a good strategy for increasing government responsiveness and improving public services?** World Development, v. 40, n. 12, p. 2379-98, dez. 2012.

WENDLING, K. C. S.; NASCIMENTO, F. L.; SENHORAS, E. M. “A crise migratória venezuelana”. Boletim de Conjuntura (BOCA), vol. 8, n. 24, 2021.

APÊNDICE A - Roteiro para a Realização das Entrevistas

A pesquisa adota como ferramenta de coleta de dados qualitativos a aplicação de três modelos de entrevistas, detalhados nos Apêndices B, C e D. Serão entrevistados líderes, profissionais e voluntários da Agência Adventista de Desenvolvimento e Recursos Assistenciais – ADRA, além dos beneficiários refugiados venezuelanos que recebem suporte da OSC ADRA, na cidade de Manaus

Antes de proceder com a entrevista, será imprescindível aplicar um Termo de Consentimento Livre e Esclarecido, a fim de possibilitar que os participantes concedam sua autorização para participar desta pesquisa de forma consciente e voluntária.

A entrevista poderá ser agendada conforme a disponibilidade de horário do entrevistado que tenha concordado em participar.

A estimativa para a duração da entrevista é de aproximadamente 20 a 30 minutos. Durante todo o processo, apenas o pesquisador ou pesquisador assistente estará presente para conduzir a entrevista com o participante.

Quanto aos modelos de entrevistas:

<p style="text-align: center;">Entrevista Nº 01 - APÊNDICE B: Agência Adventista de Desenvolvimento e Recursos Assistenciais (ADRA)</p>	<p>O propósito é buscar uma compreensão integral da trajetória da ADRA, explorar aspectos administrativos da ADRA, compreender o contexto social em que essa OSC opera, perceber as concepções em torno das políticas públicas e do avanço social, englobando as demandas sociais e os aspectos relacionados à gestão da ADRA. Além disso, examinar os procedimentos que regem suas parcerias com a Administração Pública, especialmente à luz das legislações pertinentes, e também obter informações sobre sua missão e as atividades realizadas como uma Organização da Sociedade Civil, contribuindo para a formação da cidadania e o desenvolvimento social sob a ótica da Administração Pública.</p>
<p style="text-align: center;">Entrevistas Nº 02 e 03 - APÊNDICES C e D: Beneficiados – Refugiados Venezuelanos</p> <p style="text-align: center;"><i><u>Versão em Espanhol no APÊNDICE D</u></i></p>	<p>O propósito é instigar reflexões por meio das experiências do público-alvo, os refugiados venezuelanos, a fim de desvendar a complexa jornada migratória, compreender suas necessidades, desafios, aspirações e percepções sobre o apoio governamental diante dessa realidade e, por fim, examinar o papel desempenhado pela ADRA na vida desses refugiados, com foco na promoção da cidadania. Além disso, busca-se compreender, em um contexto mais amplo, os efeitos da atuação da OSC ADRA no desenvolvimento social da região amazônica. Nessa conjuntura, pretende-se também evidenciar o potencial de cooperação entre a ADRA e a administração pública, demonstrando a importância da colaboração mútua entre Organizações da Sociedade Civil e Poderes Públicos para atender às necessidades coletivas, ao abordar os desafios sociais e humanitários enfrentados por populações vulneráveis.</p>

APÊNDICE B - Entrevista nº 01: ADRA

Nome:		Cargo:
Idade:	Sexo:	Titulação / Profissão:
Experiências profissionais:		
Local da Entrevista:		
Telefones para contato / E-mail:		

HISTÓRICO DA OSC

- a) Como foi o processo de formação dessa Organização da Sociedade Civil? Qual o interesse e o que o mobilizou
- b) Quais foram as transformações importantes que ocorreram ao longo da história da instituição?

COMPREENSÕES

- a) Qual é a sua compreensão sobre as políticas sociais (avaliar se inclui a noção de cidadania e direitos sociais)?
- b) Qual é a sua compreensão sobre desenvolvimento social?
- c) A organização utiliza alguma estratégia para abordar essa concepção junto aos usuários?

DEMANDAS SOCIAIS

- a) Na sua opinião, qual o papel do Estado – da Prefeitura Municipal, especificamente da Secretaria Municipal da Mulher, Assistência Social e Cidadania (SEMASC), como gestora das políticas públicas voltadas à população em situação de vulnerabilidade social para a formação da cidadania, promoção da equidade e justiça social?
- b) Na sua visão, quais são as principais demandas ou necessidades sociais observadas na cidade de Manaus no contexto dos refugiados venezuelanos?

GESTÃO

- a) Qual é a finalidade, visão, natureza (pública ou privada) e os valores fundamentais que guiam as atividades da ADRA?
- b) Quais os projetos que a ADRA desenvolve em relação aos refugiados venezuelanos?
- c) Quais são as fontes de financiamento da ADRA?
- d) Como a organização seleciona, prepara e avalia profissionais para os exercícios administrativos?
- e) Como a organização identifica as necessidades e expectativas do seu público-alvo?
- f) Como a organização trata as manifestações do público-alvo e o informa sobre sua missão e os serviços que oferecem?
- g) Como o desempenho e a satisfação dos funcionários e voluntários são analisados na organização?
- h) Como a organização interage com parceiros da iniciativa privada e/ou outras OSC?
- i) A ADRA teve dificuldade para se adequar ao Marco Regulatório das OSC (Lei nº 13.019/2014)?
- j) A implementação do Marco Regulatório das OSC (Lei nº 13.019/2014) trouxe mudança na forma da ADRA gerir os recursos repassados pela Administração Pública?
- k) A implementação do Marco Regulatório das OSC (Lei nº 13.019/2014 causou algum impacto para a ADRA?

PARCERIAS COM A PREFEITURA

- a) A ADRA tem participação no processo de elaboração de políticas públicas, em Manaus?
- b) Como é a dinâmica envolvida no estabelecimento de convênios com a Prefeitura de Manaus?
- c) Existem requisitos a serem cumpridos para a continuidade dos convênios com a Prefeitura de Manaus?
- d) A ADRA elabora um Plano de Trabalho nos moldes da Lei Federal nº 13.019, de 31 de julho de 2014, que estabelece o regime jurídico das parcerias com Organizações da Sociedade Civil?
- e) A ADRA recebe apoio dos agentes públicos da Prefeitura de Manaus na formalização da parceria e durante sua execução?
- f) No geral, como você avalia o relacionamento entre a ADRA e a Prefeitura de Manaus?

FORMAÇÃO DA CIDADANIA

- a) Qual é a sua compreensão do conceito de cidadania?
- b) Qual é a sua percepção sobre a abordagem da Prefeitura de Manaus no que diz respeito à promoção da cidadania?
- c) Na sua visão, qual é o papel da Sociedade Civil no processo de construção da cidadania, promoção da equidade e busca pela justiça social?
- d) Qual a sua perspectiva e análise da contribuição da ADRA para a formação da cidadania entre os refugiados venezuelanos?

APÊNDICE C - Entrevista nº 02: Beneficiados – Refugiados Venezuelanos

Nome:		
Idade:	Sexo:	Titulação / Profissão:
Experiências profissionais:		
Local da Entrevista:		
Telefones para contato / E-mail:		

DESVENDANDO A JORNADA MIGRATÓRIA

- a) Quando você chegou ao Brasil, mais especificamente em Manaus?
- b) Quais foram os motivos que o levaram a decidir vir para o Brasil? Como estava sua situação na Venezuela?
- c) De qual cidade específica na Venezuela você veio para o Brasil?
- d) Você veio sozinho ou trouxe sua família? Quais membros da família vieram com você?
- e) Quais foram as principais dificuldades que encontraram ao migrar para o Brasil, em Manaus?
- f) Você sofreu alguma discriminação ou violência ao chegar no Brasil e especificamente na cidade de Manaus?

APOIO DO GOVERNO

- a) Você recebe algum tipo de benefício do Governo brasileiro?
- b) Você já passou pelo processo de obtenção e regularização dos documentos migratórios? Como foi o processo para obter seus documentos e registros oficiais?
- c) Como está sua vida atualmente? Você está empregado? Se sim, possui carteira assinada, trabalha de forma informal ou é empreendedor, dono do próprio negócio?

O PAPEL DA ADRA NA JORNADA DOS REFUGIADOS

- a) Como a ADRA tem contribuído para a sua saúde?
- b) Como tem sido o apoio da ADRA em relação à moradia?
- c) A ADRA tem fornecido assistência alimentar?
- d) De que maneira a ADRA tem auxiliado na obtenção de qualificação profissional?
- e) Como a ADRA tem contribuído para sua inserção no mercado de trabalho?
- f) De que forma a ADRA está empenhada para assegurar a proteção de mulheres e crianças?
- g) Como a ADRA tem colaborado para a educação das crianças venezuelanas?
- h) Em sua perspectiva, você considera que a ADRA teve um papel significativo em sua vida para promover sua integração na sociedade, na formação de sua cidadania, ajudando-o a alcançar seus objetivos nesta nova etapa em um país diferente como o Brasil, especialmente na cidade de Manaus?

APÊNDICE D - Entrevista n° 03: Beneficiados – Refugiados Venezolanos (Versão Espanhol)

Nombre:		
Edad:	Sexo:	Titulado / Profesión:
Experiencias profesionales:		
Lugar de la Entrevista:		
Teléfonos de contacto / Correo electrónico:		

DESVELANDO LA JORNADA MIGRATORIA

- ¿Cuándo llegó a Brasil, más específicamente a Manaus?
- ¿Cuáles fueron los motivos que lo llevaron a decidir venir a Brasil? ¿Cómo estaba su situación en Venezuela?
- ¿De qué ciudad específica de Venezuela vino a Brasil?
- ¿Vino solo o trajo a su familia? ¿Qué miembros de la familia vinieron con usted?
- ¿Cuáles fueron las principales dificultades que encontraron al migrar a Brasil, en Manaus?
- ¿Sufrió alguna discriminación o violencia al llegar a Brasil y específicamente en la ciudad de Manaus?

APOYO DEL GOBIERNO

- ¿Recibe algún tipo de beneficio del Gobierno brasileño?
- ¿Ya pasó por el proceso de obtención y regularización de los documentos migratorios? ¿Cómo fue el proceso para obtener sus documentos y registros oficiales?
- ¿Cómo está su vida actualmente? ¿Está empleado? Si es así, ¿tiene contrato formal, trabaja de forma informal o es emprendedor, dueño de su propio negocio?

EL PAPEL DE LA ADRA EN LA JORNADA DE LOS REFUGIADOS

- ¿Cómo ha contribuido ADRA a su salud?
- ¿Cómo ha sido el apoyo de ADRA en relación a la vivienda?
- ¿ADRA ha proporcionado asistencia alimentaria?
- ¿De qué manera ADRA ha ayudado en la obtención de cualificación profesional?
- ¿Cómo ha contribuido ADRA para su inserción en el mercado laboral?
- ¿De qué forma ADRA está comprometida para asegurar la protección de mujeres y niños?
- ¿Cómo ha colaborado ADRA para la educación de los niños venezolanos?
- Desde su perspectiva, ¿considera que ADRA ha tenido un papel significativo en su vida para promover su integración en la sociedad, en la formación de su ciudadanía, ayudándole a alcanzar sus objetivos en esta nueva etapa en un país diferente como Brasil, especialmente en la ciudad de Manaus?

CONSIDERAÇÕES FINAIS

A presente pesquisa teve como finalidade avaliar o papel das Organizações da Sociedade Civil (OSCs) na assistência humanitária e na promoção da cidadania dos refugiados venezuelanos em Manaus, tendo a ADRA como um *lócus* de estudo nesta investigação.

Para esse propósito, estabeleceu-se como objetivo geral: Analisar e avaliar o papel da ADRA na assistência humanitária e na promoção da cidadania dos refugiados venezuelanos em Manaus. Como objetivos específicos foram desenvolvidos três artigos interligados, cada um abordando aspectos fundamentais desse processo.

Artigo 1: A Importância das Organizações da Sociedade Civil na Assistência Humanitária: Um Estudo de Caso da ADRA em Manaus no Apoio aos Refugiados Venezuelanos. Como resposta ao objetivo 1: Analisar o papel da ADRA como uma OSC na assistência aos refugiados venezuelanos em Manaus.

Artigo 2: Parcerias entre Governo e Organizações da Sociedade Civil na Promoção da Cidadania dos Refugiados Venezuelanos: A Experiência da ADRA em Manaus. Como resposta ao objetivo 2: Avaliar as parcerias entre a ADRA e o governo municipal de Manaus na promoção da cidadania dos refugiados venezuelanos.

Artigo 3: Desafios e Soluções na Assistência aos Refugiados Venezuelanos em Manaus: O Papel da ADRA. Como resposta ao objetivo 3: Identificar os desafios e soluções na assistência aos refugiados venezuelanos pela ADRA.

De forma abrangente, o primeiro artigo forneceu uma visão geral do **papel das OSCs** na assistência humanitária complementando os serviços públicos. O segundo detalhou as **parcerias público-privadas** entre governo e OSCs como estratégia fundamental para o desenvolvimento social. O terceiro discorreu sobre as limitações e obstáculos enfrentados por OSCs, bem como as estratégias adotadas, focando nos **desafios e soluções práticas** na assistência aos refugiados venezuelanos.

A contribuição desta pesquisa é relevante para a área das ciências sociais aplicadas ao contribuir para a compreensão das dinâmicas de assistência humanitária aos refugiados venezuelanos, fornecendo dados significativos para o desenvolvimento e melhorias das políticas públicas voltadas para as questões migratórias.

Ao detalhar a experiência da ADRA e sua interação com os setores públicos, bem como a cooperação em rede com outras OSCs e governo municipal, este estudo demonstra a importância da gestão participativa para o enfrentamento de crises migratórias.

A atuação da ADRA na assistência humanitária reforça que as OSCs oferecem não só

auxílio emergencial, mas também viabilizam a integração econômica e inclusão social, promovendo o acesso aos direitos fundamentais e cidadania dessa população de refugiados.

No âmbito da administração pública, como implicações práticas, sugere-se o engajamento de mais parcerias público-privadas entre governo e OSCs, objetivando ampliar o repasse de recursos financeiros para sustentabilidade das ações executadas pelas OSCs para aumentar a eficiência dos projetos humanitários e alcançar um número maior de refugiados venezuelanos em situação de vulnerabilidade social.

Ainda, nesse contexto, recomenda-se, a partir do Marco Regulatório das Organizações da Sociedade Civil (MROSC), Lei federal nº 13.019/2014, a criação de normatização municipal de acordo com a sua realidade local objetivando garantir ordenação, controle, responsabilização e transparência das parcerias público-privadas.

Considerando os desafios em contextos urbanos enfrentados na prestação de assistência humanitária em crises migratórias, sugere-se a criação de programas de capacitação dos gestores e colaboradores das OSCs, uma vez que essas organizações apresentam habilidades para implementação de iniciativas e demonstram o compromisso para desenvolvimento social. Assim, sob outra perspectiva, propõe-se a qualificação dos agentes públicos envolvidos nas atividades voltadas para as parcerias e prestação de contas, com o intuito de promover melhorias e otimização das cooperações e trabalhos em rede, ampliando, dessa maneira, o acesso aos serviços essenciais.

Outras sugestões incluem a criação de mecanismos de monitoramento e avaliação dos suportes humanitários realizados, considerando os desafios da migração forçada e as necessidades de mensuração dos efeitos das ações na vida desses refugiados, de tal forma a conseguir verificar índices de desenvolvimento e mudança social. Os resultados dos monitoramentos e avaliações se tornam valiosos para fornecerem dados aos gestores públicos e líderes das OSCs que por sua vez podem executar tomadas de decisões que asseguram a melhoria contínua das ações humanitárias.

Na mesma linha de raciocínio, recomenda-se a instituição de departamentos administrativos com atividades voltadas para estudos e análises das regiões fronteiriças, com o objetivo de compreender iminentes fluxos migratórios, prevenindo assim o enfrentamento de situações inesperadas, ficando o governo sempre preparado para as prováveis crises migratórias que possam surgir, evitando, assim, grandes impactos negativos na sociedade e economia local.

Como outras implicações práticas, recomenda-se a criação de políticas voltadas para a empregabilidade e integração social, com o intuito de mitigar as discriminações e explorações desses venezuelanos no mercado de trabalho. Ainda, nesse contexto, torna-se imprescindível a

constituição de normatizações e fiscalizações para o combate dessas violações do direito humano.

Entre as limitações do estudo, destaca-se o acesso a mais refugiados venezuelanos que foram beneficiários dos projetos da ADRA anos atrás. O contato com esses imigrantes antigos poderia propiciar mais resultados dos efeitos das ações assistenciais executadas ao longo dos anos, ampliando o intervalo de tempo da avaliação dos projetos humanitários realizados, podendo mensurar os impactos de integração social e econômica a longo prazo.

Outra limitação, em um contexto holístico, destaca-se a concentração da investigação na cidade de Manaus, considerando que em outras regiões do estado do Amazonas, assim como do Brasil, também são recebidos refugiados venezuelanos. Uma análise mais abrangente poderia proporcionar programas sociais relativos às questões migratórias no Brasil ao fornecer informações importantes ao Estado para formulações de políticas públicas desde a esfera federal até a municipal, garantindo a mitigação das vulnerabilidades sociais e das oscilações econômicas no Brasil.

Não sendo uma limitação, mas importa ressaltar o grande desafio de comunicação durante as entrevistas realizadas com os refugiados venezuelanos, uma vez que houve a necessidade de realizar a tradução do espanhol para o português de todos os dados obtidos.

Para estudos futuros, sugere-se uma avaliação de outros cenários migratórios em diferentes cidades brasileiras, realizando uma análise comparativa das ações e estratégias adotadas pelas OSCs e setores públicos locais. Isso poderá fornecer percepções importantes de diferentes modelos de assistência humanitária e diversas formas de mobilizações para o enfrentamento de crises migratórias.

Seria também relevante para estudos futuros, analisar a eficiência do uso da tecnologia na assistência humanitária que podem ser aplicadas por OSCs e setores públicos, garantindo celeridade e otimização nas ações para integração social e mitigação de vulnerabilidades sociais.

Concluindo, espera-se que o presente estudo contribua significativamente para a administração pública com indicação de melhorias e formulação de políticas públicas eficazes, proporcionando a prestação de assistência humanitária e fornecimento de serviços públicos mais estruturados e ampliados, assegurando o desenvolvimento social e a promoção de cidadania dos refugiados venezuelanos de Manaus e de outras regiões do Brasil.