

Acolhimento de Situações de Conflito/Crise no Atendimento da Defensoria Pública de São Paulo



DEFENSORIA PÚBLICA
DO ESTADO DE SÃO PAULO



Grupo de Apoio
Interdisciplinar

Ações para Qualificação do Acolhimento de Situações de Conflito/Crise no Atendimento da Defensoria Pública do Estado de São Paulo - DPESP

APRESENTAÇÃO

A Defensoria Pública do Estado de São Paulo tem como uma das suas principais funções a promoção do acesso integral à Justiça às pessoas vulnerabilizadas. Nessa perspectiva, é importante observarmos que o acesso aos direitos não se dá apenas pelos meios judiciais, mas perpassa o atendimento de qualidade nos serviços das diferentes políticas públicas, inclusive o da Defensoria.

A população vulnerabilizada, público prioritário da Defensoria, é submetida a situações que, muitas vezes, geram sofrimento intenso, desorganização e até adoecimento. Tais condições imprimem grande complexidade aos casos atendidos e exigem comprometimento, técnica e aperfeiçoamento constante dos profissionais que atuam na instituição. É preciso que todos/as os/as trabalhadores/as da Defensoria Pública estejam preparados/as para lidar com situações de conflito.

Neste sentido, esta cartilha pretende identificar algumas das situações que podem ocorrer durante o atendimento na Defensoria Pública e oferecer sugestões de intervenções que auxiliem os/as trabalhadores/as a lidar com a complexidade dos atendimentos realizados diariamente na instituição.

Composição

Camila Cristina dos Santos
Mathias Vaiano Glens

Supervisão

Aline do Couto Celestino

Colaboradoras

Paula Rosana Cavalcante
Marília Marra de Almeida
Simone Kelly Svitek

Afinal, o que é uma situação de conflito no atendimento?

São os atendimentos ou situações que podem desestabilizar a organização do atendimento, como por exemplo:

- Pessoas que demonstrem agitação exacerbada ou atitudes agressivas/violentas;
- Pessoas que apresentem indícios de transtorno mental e/ou que estejam desorganizadas no momento do atendimento (consultar as diretrizes da Deliberação 219/2011);
- Pessoas com discurso agressivo e/ou em tom de ameaça;
- Pessoas com grande dificuldade em aceitar as orientações, normativas, fluxos e eventuais limitações institucionais (em relação às atribuições ou esgotamento de ações possíveis);
- Pessoas que fazem uso de palavras de baixo calão, dentre outros comportamentos que estejam tumultuando o atendimento da/o própria/o usuária/o ou das outras pessoas que estejam na DPESP.



E o que pode ser feito em relação a isso?



Primeiro, é importante você saber O QUE NÃO FAZER:

- Não ignorar a/o usuária/o. Continue prestando atenção ao que ela/e está dizendo;
- Não deixar a situação se agravar para iniciar a intervenção. Procure pontos de interrupção da fala da/o própria/o usuária/o para intervir.
- Não tecer comentários e julgamentos pessoais;
- Não expor a/o usuária/o, nem compartilhar informações a respeito da/o usuária/o em público;
- Não prometer algo que não possa ser realizado, nem encaminhamentos que não tenham efetividade;
- Não gritar ou tentar ameaçar a/o usuária/o;
- Não acionar a intervenção da Polícia/Guarda como 1ª opção, nem realizar esse encaminhamento antes de tentar estratégias a serem traçadas com outras/os profissionais da Unidade;
- Em caso de indícios de transtorno mental, não questionar ideias aparentemente delirantes;
- Não deixar de orientar sobre as regras e limites institucionais;
- Não desvincular o eventual acionamento do CAM com o atendimento na DPESP como um todo, nem apresentá-lo à/ao usuária/o relacionando a um suposto transtorno mental ou “loucura”. Por exemplo: evite falar “vou te encaminhar para a psicóloga/assistente social”. Prefira: “vou te direcionar a um(a) colega que sabe mais desse assunto do que eu e que vai poder orientar melhor”.



O QUE FAZER

(Orientações Iniciais)

- Identificar-se, manter sempre a calma e o contato visual. Uma estratégia que você pode utilizar é a seguinte: se a/o usuária/o começar a falar mais alto, reaja falando um pouco mais baixo. Volte ao volume normal da fala quando a/o usuária/o também voltar;
- Mostrar interesse em auxiliar a/o usuária/o. Você pode dizer frases como “fique tranquila/o que eu vou te ajudar”, “eu estou te entendendo”, “certo, vou te fazer algumas perguntas para entender melhor a sua situação e assim poder te dar a orientação correta, tudo bem?”;
- Deixar a pessoa falar por alguns minutos, sem interrompê-la, oferecendo uma escuta interessada. Mesmo sem falar nada, sua postura corporal (como movimentos de “sim” com a cabeça) pode mostrar à/ao usuária/o que você está escutando;
- Manter as orientações sobre os fluxos institucionais (por exemplo, sobre o horário de atendimento, fluxo de avaliação financeira, necessidade de agendamento, etc). Retome as mesmas orientações quantas vezes forem necessárias. Tente explicar as mesmas coisas de modos diferentes, com palavras diferentes;
- Manter o tom de fala tranquilo e a voz baixa;
- Comunicar-se de maneira simples. Não usar termos jurídicos, técnicos e/ou rebuscados, a menos que os explique;
- Checar sempre se a pessoa entendeu suas orientações/explicações. Se ela não entendeu, procure outra forma para explicar. Você pode pedir para a pessoa repetir as suas orientações para verificar se ela as compreendeu;
- Mostre que você está entendendo o que a pessoa está falando. Para isso você pode repetir o que a pessoa disse utilizando as suas próprias palavras. Por exemplo: “Eu entendi que você disse.... É isso mesmo?”;
- Não deixar de orientar sobre os limites necessários.

Se a situação não se normalizar com as dicas acima, o que mais você pode fazer?

- Atender em dupla (Ex: estagiária/o pede suporte a outra/o estagiária/o, oficial/a ou defensor/a que estiver mais próximo ou disponível). Preste atenção se o comportamento do/a usuário/a muda de acordo com o gênero de quem o/a atende. Se isso for observado, essa especificidade pode ser anotada no cadastro do/a usuário/a no botão “atendimento complexo”, para facilitar a identificação nas próximas vindas;
- Fazer atendimento em local reservado ou reagendar o atendimento para um momento mais adequado. Você pode oferecer um copo de água para a pessoa, pedir para ir ao banheiro lavar o rosto, etc;
- Reiterar procedimentos, orientações e regras institucionais, inclusive orientando a/o usuário/a sobre as consequências de seus eventuais atos. Mas lembre-se: você pode (e deve) utilizar um tom de voz firme e seguro mas sempre calmo. Quando ficamos nervosos, temos a tendência de falarmos mais rápido e mais alto. Isso passa a informação ao nosso interlocutor de que estamos perdendo o controle. Então, respire e tente controlar a velocidade e a altura da sua fala;
- Acionar o CAM ou pessoa do Grupo de Referência (ver mais abaixo) voltada às atividades interventivas, qualificada para o atendimento conjunto destes casos. Importante orientar a/o usuário/a que será acionada/o outra/o profissional da DPESP, em continuidade ao atendimento, visando oferecer um suporte melhor ao caso;
- Esgotadas as possibilidades de lidar com a situação internamente, acionar, em conjunto com a/o representante do Grupo de Referência, o serviço mais adequado para auxílio no manejo da situação de crise, como por exemplo:
 - Serviço de emergência em saúde (SAMU) (observar o QUADRO 2), e/ou outro serviço de saúde como serviços de saúde mental;
 - Batalhão da Polícia Militar, preferencialmente da Polícia Comunitária, previamente articulada com a Unidade, nos casos em que ocorrer agressividade exacerbada/situação de risco (comportamentos violentos com outras pessoas, consigo mesma/o e/ou com objetos e suspeita de pessoa armada - observar o QUADRO 3).

IMPORTANTE



- Interrompa o atendimento quando sentir que chegou ao seu limite, colocando-se à disposição para retomar o diálogo quando a pessoa estiver mais calma. Conforme os passos propostos, procure outra/o profissional para auxiliar no atendimento.
- Fique atenta/o ao escalonamento da situação de conflito. Um conflito grave normalmente começa como um conflito menos grave e vai aumentando. Indícios de agravamento/fatores de risco: aumento da agitação; ameaças verbais à pessoa que está conduzindo o atendimento ou a terceiros/os; **tentativa de agressão física, quebra de objetos, violência física.**

O que é o **GRUPO DE REFERÊNCIA** para atuação em situações de crise?



- Composto, preferencialmente, pela coordenação da Unidade, agente do CAM e Oficial/a de atendimento, esse grupo deve ser previamente capacitado para apoiar a/os servidora/es, estagiária/os e Defensoras/es nas situações de conflito no atendimento descritas nesta Cartilha.
- Sugerimos que os componentes desse grupo sejam modificados com alguma periodicidade, minimizando assim o desgaste dos profissionais envolvidos e permitindo a participação de todos/as da Unidade.

Quais são as funções do grupo de referência?

Preventivas:

- Articular previamente com os serviços de referência (Saúde e Segurança Pública), visando a construção de fluxos interinstitucionais, deixando disponíveis e com fácil acesso os canais e contatos com esses equipamentos, para Defensores(as) e Servidores(as);
- Fomentar espaços de discussão e supervisão técnica sobre o atendimento em situações de conflito na Unidade;

Interventivas:

- Prestar suporte ao atendimento, nos casos mais complexos, quando possível;
- Orientar sobre os protocolos gerais e locais para condução dos casos;

De Monitoramento:

- Monitorar o fluxo de atendimento das situações de conflito/crise na Unidade, reportando sugestões à Administração Superior da DPESP.

Orientações Adicionais Sobre Situações Específicas:

QUADRO 1 – Pessoa com transtorno mental e/ou com dificuldade de comunicação decorrente de aparente sofrimento ou confusão mental: A qualquer momento do atendimento, caso seja identificado discurso aparentemente persecutório e/ou com conteúdo distante da realidade, ideias delirantes ou absurdas, dentre outras atitudes que apontem indícios de transtorno ou confusão mental, a/o responsável pelo atendimento ou atividade poderá acionar o CAM da Unidade, conforme a Deliberação CSDP nº 219/2011. Vale destacar, contudo, que a simples identificação de eventual transtorno mental não enseja, necessariamente, o acionamento imediato do CAM. Qualquer pessoa pode (e deve!) atender outra com transtorno mental. Preferencialmente, o CAM poderá ser chamado nos casos complexos ou que levaram a situações de conflito.

Possibilidades de atuação do CAM:

- Acolhimento e manejo da situação;
- Articulação com a rede de serviços;
- Contato com familiares e terceiros;
- Levantamento de eventuais demandas jurídicas, sociais e/ou de saúde, dentre outras;
- Produção Técnica (elaboração de relatórios, laudos e quesitos).

QUADRO 2 - SITUAÇÕES DE EMERGÊNCIA EM SAÚDE: Em qualquer momento do atendimento, caso sejam presenciadas situações como desmaios, convulsões, mal-estar generalizado, mesmo que sem identificação clara do motivo, dentre outras situações que apontem risco e emergência relacionadas à saúde, deve-se acionar o Serviço de Atendimento Móvel de Urgência (SAMU), ligando no 192, além de solicitar suporte à/ao brigadista do local, caso a Unidade possua. Também é possível que o Grupo de Referência estabeleça um contato prévio com o Corpo de Bombeiros da Polícia Militar local, para suporte nos casos de impossibilidade ou demora do atendimento do SAMU. Caso o/a usuário/a esteja sozinho/a e seja encaminhado para algum local de atendimento médico, consideramos importante informar algum familiar.

QUADRO 3 - CASO DE AMEAÇA FÍSICA OU PATRIMONIAL: Em qualquer momento do atendimento, caso ocorra situação de risco iminente contra a segurança física das pessoas ou à integridade do patrimônio no local, poderão ser acionadas/os as/os profissionais da empresa responsável pela segurança e vigilância patrimonial, conforme o Comunicado da Coordenadoria Geral de Administração - CGA de 18/07/2017.

Conhecendo de antemão o caso, pode-se solicitar que a/o profissional da segurança acompanhe o atendimento, sem necessariamente intervir. Muitas vezes, apenas isso já pode ser suficiente para manejar melhor a situação.

Esgotadas as possibilidades e tentativas de prevenção, poderá ser acionada a Polícia Militar.

QUADRO 4 - PESSOAS QUE RETORNAM INSISTENTEMENTE À DPESP, APARENTEMENTE SEM NOVAS DEMANDAS: Em casos nos quais não exista demanda jurídica, nem novas demandas ou novas informações referentes à demanda arquivada, porém, a/o usuária/o insiste em retornar à/s Unidade/s da DPESP, recomenda-se:

- Que sendo o caso de medida manifestamente incabível ou contrária aos interesses da parte, a denegação formal seja feita por Defensor/a Público/a, conforme previsto na Deliberação CSDP n. 89/2008 registrada no DOL e entregue ao/à usuário/a, facultando-lhe o direito de recurso;
- Que o caso seja acompanhado também pelo CAM, visando articulação com a Rede de Serviços, geralmente necessária nestes casos;
- Deixar um/a profissional de referência, evitando rodízio no atendimento do caso e sobreposição de ações;
- Que todos os procedimentos e intervenções tomadas sejam registradas no DOL (vide observações gerais), inclusive para integrar as informações a partir de atendimentos realizados em diferentes órgãos/Unidades/Regionais;
- Em caso de ações judiciais em andamento ou já julgadas, que as orientações a respeito sejam dadas diretamente por Defensor/a Público/a, que poderá acionar o CAM para atendimento compartilhado;

- Manter as normativas, fluxos e eventuais limitações institucionais (atribuições, esgotamento de ações possíveis) e orientações, repetidas vezes, se for necessário.
- Os casos com excepcional complexidade, quando esgotadas as tentativas de atendimento de acordo com as estratégias explicitadas e constatada a gravidade do comportamento de determinado/a usuário/a que poderia trazer riscos à segurança de todos/as, poderão ser reportados à respectiva Subdefensoria Pública-Geral para avaliação e suporte das estratégias de condução.

QUADRO 5 – ATENDIMENTO REMOTO: as situações de crise no atendimento também podem ocorrer na modalidade online. Desse modo, as recomendações acima também podem ser seguidas no atendimento remoto, sempre que possível. Especificamente em relação à essa modalidade de atendimento, recomenda-se:

- O/a defensor/a deve estar sempre supervisionando o atendimento remoto na ferramenta Livechat e, avaliando necessário, pode intervir em um atendimento específico, entrando na conversa.
- No atendimento online, especialmente na forma escrita, muitas vezes perde-se elementos importantes da comunicação, tais como entonação da voz, linguagem corporal, etc. Então devemos esperar uma dificuldade aumentada dos nossos/as usuários/as na compreensão de algumas informações e, conseqüentemente, devemos redobrar nossos esforços em relação à clareza, necessidade de repetição, explicar de maneiras diferentes um mesmo ponto, etc.
- Quando se avaliar pertinente, um/a usuário/a pode ser convidado/a a continuar o seu atendimento de modo presencial.
- Em casos-limite, se mesmo após intervenção do/a Defensor/a, o/a usuário/a continua não aderindo às orientações, pode ter o seu atendimento encerrado naquele dia e ser reagendado/a para uma nova data.



ANDAMENTO

Ferramentas Disponíveis e Propostas em Andamento

REGISTRO NO DOL:

Considerando que estes casos são complexos e, geralmente, de difícil condução, é fundamental que cada ação/procedimento realizado seja registrado no Defensoria On-Line - DOL, visando compartilhamento de informações, estratégias e medidas que já tenham sido (ou não) tomadas, o que pode qualificar e direcionar futuras intervenções.

O DOL também oferece uma funcionalidade na qual é possível sinalizar que o/a usuário/a apresentou um caso complexo de difícil condução. Assim, uma vez identificada a necessidade do usuário/demanda, deve ser anotado no cadastro do DOL que se trata de “atendimento complexo”, no respectivo botão, conforme abaixo, com a explicação dos motivos da complexidade e orientações e/ou fluxos para o atendimento:

Usuário

Número de identificação: 2020

Imprimir cartão de identificação

Atendimento Complexo

As informações constantes aqui só podem ser usadas em benefício ou na defesa dos interesses de quem as prestou. Os logins de acesso para consulta são registrados.

Nova avaliação financeira

Lembrete

 Curadoria Pessoa física Pessoa jurídica

Nome *

Usuário 0000589600

Nome social

CPF *

000.051.502-72

 Não possui CPF

Nascimento

04/08/1983

 Não conhece data de nascimento

Estado civil

Solteiro/a

Nacionalidade

Brasileira

Sexo

Feminino

Nome da mãe *

Mãe 589600

Deficiência

Raça/Cor

 Não possui o nome da mãe

Mat. SAP

 Não possui matrícula SAP

RG/RNE

Órgão emissor

 Não possui RG/RNE

Sinalizar Atendimento Complexo

Sinalizar no DOL os usuários com atendimento complexo tem o objetivo de alertar o/a atendente sobre um fluxo específico ou uma pessoa determinada para realizar ou encaminhar o atendimento, tendo em vista alguma peculiaridade do caso ou da pessoa a ser atendida. A identificação prévia dessas situações especiais torna o atendimento mais ágil. Para garantir esse cuidado e agilidade lembre-se de preencher o fluxo estabelecido para esse/a usuário/a ou a pessoa de referência com as peculiaridades para facilitar o próximo atendimento.

Motivo *

Teste

Máximo 200 caracteres.

Sinalizar

Histórico

Filtrar dados

Nome do usuário	Data Início	Data Fim	Motivo
Agente Analista de Sistemas 00008	23/09/2022	23/09/2022	+
Agente Analista de Sistemas 00008	23/09/2022	23/09/2022	+



Fechar janela



POLÍTICA DE PREVENÇÃO E ENFRENTAMENTO DO ASSÉDIO MORAL E SEXUAL E DA DISCRIMINAÇÃO

A Política de Prevenção e Enfrentamento do Assédio Moral e Sexual e da Discriminação no âmbito da Defensoria Pública foi instituída em outubro de 2018 (Ato Normativo DPG nº

146). O Centro de Apoio e Desenvolvimento Institucional (CADI) é o setor responsável pela recepção dos casos, acolhimento da pessoa interessada, prestação de orientações cabíveis e, quando possível, pela condução de ações restaurativas (Portaria CGA nº 02/2019).

Caso tenha sido vítima de algum tipo de assédio moral e/ou sexual ou de discriminação de qualquer tipo no âmbito da Defensoria Pública, você pode preencher o formulário disponível no site <https://www.defensoria.sp.def.br/web/guest/politica-de-prevencao-e-enfrentamento-ao-assedio-moral-e-sexual-e-a-discriminacao>. O sigilo das informações é garantido.

CAPACITAÇÃO CONTINUADA

Sem prejuízo das unidades fomentarem espaços próprios de discussão sobre os casos complexos, abordando de forma aprofundada as especificidades locais, o Grupo de Apoio Interdisciplinar (GAI), vinculado às Assessorias Cível e Criminal e Infracional, promoverá ciclos de formação, que incluirão discussões de caso. Os ciclos, além do conteúdo teórico, terão o objetivo de aprimorar a prática interdisciplinar na Defensoria Pública e poderão receptionar tais casos.

Materiais de Apoio

Casos complexos e situações de conflito:

- Deliberação CSDP nº 219, de 11 de março de 2011: Regulamenta as hipóteses de atendimento pela Defensoria Pública ao usuário em sofrimento ou com transtorno mental. Disponível em: <https://www.defensoria.sp.def.br/group/guest/legislacoes/-/legislacao/643181>
- Cartilha sobre assuntos relacionados à Saúde Mental: <https://www.defensoria.sp.def.br/documents/20122/81ed7d9f-6b01-f7c3-bfdc-656454bd-4cd4> (2011)
- Cartilha sobre orientação para o atendimento de casos de saúde mental: <https://www.defensoria.sp.def.br/documents/20122/ed658f29-461e-37d-3-5621-45d8cf7ba63d> (2014)

Política de enfrentamento ao assédio:

- Ato Normativo DPG nº 146/2018. Disponível em: <https://www2.defensoria.sp.def.br/dpesp/Conteudos/Materia/MateriaMostra.aspx?idItem=81776&idModulo=9788>
- Portaria CGA nº 02/2019. Disponível em: <https://www2.defensoria.sp.def.br/dpesp/Repositorio/0/Documentos/Portaria%20CGA-02-201999.pdf>
- Cartilha Política de enfrentamento ao assédio. Disponível em: <https://www2.defensoria.sp.def.br/dpesp/repositorio/0/Cartilha%20Asse%CC%-81dio%2025.02.2019.pdf>



DEFENSORIA PÚBLICA
DO ESTADO DE SÃO PAULO