



DEFENSORIA PÚBLICA DO AMAPÁ
Rua Eliezer Levy, Nº 1157 - Bairro Centro - CEP 68900-083 - Macapá - AP - defensoria.ap.def.br

INSTRUÇÃO

DEFENSORIA PÚBLICA-GERAL

CORREGEDORIA-GERAL

INSTRUÇÃO NORMATIVA CONJUNTA Nº 06, DE 16 DE AGOSTO DE 2024 - DPG/CGDPEAP

Dispõe e estabelece diretrizes básicas para o acolhimento e resolução de situações de conflito/crise no atendimento da Defensoria Pública do Amapá.

O DEFENSOR PÚBLICO-GERAL E O CORREGEDOR-GERAL DA DEFENSORIA PÚBLICA DO ESTADO DO AMAPÁ, no uso de suas atribuições previstas em lei e demais atos normativos institucionais;

CONSIDERANDO que é função institucional da Defensoria Pública do Estado do Amapá, dentre outras, prestar orientação jurídica e exercer a defesa dos necessitados em todos os graus, promover a difusão e conscientização dos direitos humanos, da cidadania e do ordenamento jurídico, bem como prestar atendimento interdisciplinar, por meio de órgãos ou de servidores de suas carreiras de apoio para o exercício de suas atribuições, nos termos do Art. 134 da CRFB/88 e da LCE n. 121/2019;

CONSIDERANDO o princípio da dignidade da pessoa humana, a proibição de todas as formas de discriminação e o direito à saúde e à segurança no trabalho, Art. 1º, III, Art. 3º, IV, Art. 6º, Art. 7º, XXII, Art. 37, 39, §3º, todos da Constituição Federal;

CONSIDERANDO que é direito dos assistidos da Defensoria Pública do Estado do Amapá a qualidade e a eficiência do atendimento e da execução das funções institucionais da Defensoria Pública, nos termos do Art. 6º, inciso II, da LCE n. 121/2019;

CONSIDERANDO que a qualidade e a eficiência do atendimento, assim como a execução das funções institucionais da Defensoria Pública, exige dos seus membros e servidores, dentre outras obrigações, a urbanidade e respeito no atendimento às pessoas que buscam assistência, a igualdade de tratamento, vedado qualquer tipo de discriminação e assegurada a prioridade de pessoas idosas, grávida, doentes e com deficiência, bem como a adoção de medidas de proteção à saúde e à segurança das pessoas que buscam atendimento na Defensoria Pública, conforme determina o Art. 6º, Parágrafo único, I, II e VI, da LCE n. 121/2019;

CONSIDERANDO que é atribuição do Defensor Público-Geral dirigir a Defensoria Pública do Estado do Amapá, superintender e coordenar suas atividades e orientar-lhe a atuação, bem como zelar pelo cumprimento das finalidades da instituição, conforme dispõe o Art. 13, I e III da LCE n. 121/2019;

CONSIDERANDO que a Corregedoria-Geral da Defensoria Pública do Estado do Amapá é órgão encarregado da orientação e da fiscalização da atividade funcional e da conduta dos membros e servidores da Instituição, bem como da regularidade do serviço, nos termos do Art. 22 da LCE n. 121/2019;

CONSIDERANDO que é atribuição da Corregedoria-Geral da Defensoria Pública do Estado do Amapá supervisionar, em caráter permanente, as atividades dos membros, coibindo erros, abusos, omissões e distorções verificadas, bem como sugerir medidas preventivas e ações de aperfeiçoamento e reciclagem, nos termos do Art. 22, IX, da LCE n. 121/2019;

CONSIDERANDO que é atribuição da Corregedoria-Geral da Defensoria Pública do Estado do Amapá baixar normas, no limite de suas atribuições, visando à regularidade e ao aperfeiçoamento das atividades da instituição, observada a independência funcional de seus membros, nos termos do Art. 22, XIII, da LCE n. 121/2019;

CONSIDERANDO que é papel da Corregedoria-Geral exercer a atividade de orientação das atividades funcionais dos membros e servidores da Instituição, nos termos do Art. 2º, da Resolução n. 62/2021/CSDPEAP;

CONSIDERANDO a Portaria Conjunta n. 05, de 02 de fevereiro de 2024, que instituiu e regulamentou a política de prevenção e combate do assédio moral, do assédio sexual e de todas as formas de discriminação no âmbito da Defensoria Pública do Estado do Amapá;

CONSIDERANDO a necessidade de mecanismos de caráter institucional para a orientação e a prevenção de situações que possam gerar conflito ou crise durante o atendimento realizado por membros e servidores da Defensoria Pública do Estado do Amapá;

RESOLVEM:

Art. 1º. Instituir as diretrizes básicas para o acolhimento e resolução de situações de conflito/crise no atendimento da Defensoria Pública do Estado do Amapá, conforme estabelecido no Anexo Único desta Instrução Normativa.

Art. 2º. Este ato normativo entra em vigor na data de sua publicação.

Macapá-AP, 16 de agosto de 2024.

JOSÉ RODRIGUES DOS SANTOS NETO

Defensor Público-Geral

EDUARDO PEREIRA DOS ANJOS

Corregedor-Geral

ANEXO ÚNICO

DEFENSORIA PÚBLICA DO ESTADO DO AMAPÁ

**DIRETRIZES BÁSICAS PARA O ACOLHIMENTO E RESOLUÇÃO DE SITUAÇÕES DE
CONFLITO/CRISE NO ATENDIMENTO DA DEFENSORIA PÚBLICA DO ESTADO DO AMAPÁ**

MACAPÁ

2024

AÇÕES PARA QUALIFICAÇÃO DO ACOLHIMENTO DE SITUAÇÕES DE CONFLITO/CRISE NO ATENDIMENTO DA DEFENSORIA PÚBLICA DO ESTADO DO AMAPÁ

1. APRESENTAÇÃO

A Defensoria Pública do Estado do Amapá desempenha um papel fundamental na promoção e garantia do acesso integral à justiça às pessoas vulnerabilizadas. Este acesso não se dá apenas pelos meios judiciais, mas permeia o atendimento de qualidade nos serviços das diferentes políticas públicas, mormente o da Defensoria Pública.

A população em situação de vulnerabilidade, que é o público prioritário da Defensoria, frequentemente enfrenta circunstâncias que provocam sofrimento intenso, desorganização e até problemas de saúde.

Essas condições tornam os casos atendidos bastante complexos e demandam dedicação, especialização e aprimoramento contínuo dos profissionais que atuam na instituição. É essencial que todos os colaboradores da Defensoria Pública estejam preparados para lidar com situações de conflito.

Com isso em mente, estas diretrizes básicas visam identificar algumas das situações que podem surgir durante o atendimento na Defensoria Pública e oferecer sugestões de intervenções que ajudem os profissionais a gerenciar a complexidade dos atendimentos realizados diariamente na instituição.

2. AFINAL, O QUE É UMA SITUAÇÃO DE CONFLITO NO ATENDIMENTO?

Referem-se aos atendimentos ou situações que podem comprometer a organização do atendimento como, por exemplo:

- 2.1. Pessoas que demonstrem agitação exacerbada ou atitudes agressivas/violentas;
- 2.2. Pessoas que apresentem indícios de transtorno mental e/ou que estejam desorganizadas no momento do atendimento;
- 2.3. Pessoas com discurso agressivo e/ou em tom de ameaça;
- 2.4. Pessoas com grande dificuldade em aceitar as orientações, normativas, fluxos e eventuais

limitações institucionais (em relação às atribuições ou esgotamento de ações possíveis);

2.5. Pessoas que fazem uso de palavras de baixo calão, dentre outros comportamentos que estejam tumultuando o atendimento do (a) próprio (a) assistido (a) ou das outras pessoas que estejam na DPE/AP.

3. QUAIS AÇÕES PODEM SER TOMADAS DIANTE DISSO?

Em primeiro lugar, devemos refletir sobre quais comportamentos não devemos reproduzir neste tipo de atendimento. O que **não** devemos fazer?

3.1. Não ignorar o (a) assistido (a). Continue prestando atenção ao que ele (a) está dizendo;

3.2. Não deixe a situação se agravar para iniciar a intervenção. Procure pontos de interrupção da fala do (a) próprio (a) assistido (a), intervindo sempre que necessário;

3.3. Não fazer comentários e julgamentos pessoais;

3.4. Não expor o assistido (a), nem compartilhar informações a seu respeito em público;

3.5. Não prometer algo que não possa ser realizado, nem realizar encaminhamentos que não tenham efetividade;

3.6. Não grite ou tente ameaçar (o) assistido (a);

3.7. Não acione a intervenção da Segurança/Polícia como 1ª opção. Primeiro consulte estratégias com a Coordenação de Atendimento e/ou profissionais da equipe multidisciplinar ou outros profissionais da unidade;

3.8. Em caso de indícios de transtorno mental não questionar ideias aparentemente delirantes;

3.9. Não deixe de orientar sobre as regras e limites da Defensoria Pública do Amapá;

3.10. Não atenda o (a) assistido (a) relacionando-o (a) 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”.

4. O QUE DEVE SER FEITO PARA INICIAR UM ATENDIMENTO DE FORMA TRANQUILA, HUMANIZADA E EFICAZ?

4.1. Identificar-se e sempre utilizar crachá de identificação;

4.2. Mantenha a calma e o contato visual. Uma estratégia que você pode utilizar é a seguinte: se o (a) assistido (a) começar a alterar o tom de voz (falar mais alto), reaja falando um pouco mais baixo. Volte ao volume normal da fala quando o assistido (a) também voltar;

4.3. Utilize frases que demonstrem seu interesse no atendimento como, por exemplo, “fique tranquilo (a) 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?”;

4.4. Deixe a pessoa falar por alguns minutos sem interrompê-la, demonstrando interesse em escutá-la. Mesmo sem falar, sua postura corporal (como movimentos de “sim” com a cabeça) pode gerar no assistido (a) a percepção de que você está escutando com a devida atenção;

4.5. Mantenha as orientações sobre os fluxos institucionais (por exemplo, sobre o horário de atendimento, documentação necessária etc.). Retome as mesmas orientações quantas vezes forem necessárias. Tente explicar as mesmas coisas com palavras diferentes;

4.6. Manter o tom de voz tranquilo e sereno;

4.7. Comunique-se de maneira simples, evitando termos jurídicos, técnicos e/ou rebuscados, que dificultem a compreensão do assistido, a menos que os explique e certifique-se de que foi compreendido;

4.8. Certificar que o assistido (a) está entendendo suas orientações. Se ele (a) não entendeu, explique novamente, de outra forma. Uma dica é pedir para o (a) assistido (a) repetir as orientações para verificar se ele (a) as compreendeu;

4.9. 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”;

4.10. Não deixe de orientar sobre os limites necessários.

5. O QUE FAZER SE A SITUAÇÃO NÃO SE NORMALIZAR?

Se as dicas anteriores não resolverem a situação, você pode tomar as seguintes medidas:

5.1. **Atenda em dupla:** peça suporte a outro atendente que esteja próximo ou disponível. Caso o comportamento do assistido varie de acordo com o gênero do atendente, registre no cadastro que se trata de um “atendimento complexo” para facilitar futuros contatos;

5.2. **Atendimento em local reservado ou reagendamento:** ofereça um atendimento em um local mais reservado ou marque para um momento mais adequado. Você pode oferecer um copo de água para a pessoa etc.;

5.3. **Reiterar orientações e regras:** reforce as orientações e regras da Defensoria Pública, incluindo as consequências dos atos do assistido. Utilize um tom de voz firme e seguro, mas mantenha a calma e o tom de voz normal. Falar mais rápido e alto pode dar a impressão de perda de controle. Respire fundo e controle a velocidade e a altura da fala.

5.4. Acionar outro atendente: em casos extremos, peça para outro atendente continuar o atendimento, proporcionando um melhor suporte ao caso.

5.5. Acionar profissional da equipe multidisciplinar: acionar o atendimento multidisciplinar para o atendimento conjunto destes casos. Importante orientar o (a) assistido (a) que será acionado (a) outro (a) profissional da DPEAP, em continuidade ao atendimento, visando oferecer um suporte melhor ao caso;

5.6. Acione a Coordenadoria de Atendimento: Se todas as tentativas falharem, acione a Coordenadoria de Atendimento para que possa tomar a decisão mais adequada à situação;

5.7. Acionar Serviços Externos: Se todas as tentativas internas falharem e houver emergência, acione, em conjunto com a Coordenadoria de Atendimento, o serviço mais adequado para lidar com a crise, como:

5.7.1. Serviço de Emergência em Saúde (SAMU) ou outros serviços de saúde, como saúde mental.

5.7.2. Polícia Militar: Nos casos de agressividade extrema ou situação de risco (comportamentos violentos com outras pessoas, consigo mesmo ou se houver suspeita de que o assistido esteja armado).

6. É IMPORTANTE SABER!

6.1. Interrompa o atendimento quando sentir que chegou ao seu limite, colocando-se à disposição para retomar o diálogo quando a pessoa estiver mais calma. Segundo os passos propostos, procure outro atendente para auxiliar no atendimento quando for necessário;

6.2. Atente-se para a progressão da situação de conflito. Um conflito grave normalmente inicia como um conflito menos grave que vai aumentando. Indícios de progressão/fatores de risco: aumento da agitação; ameaças verbais ao atendente ou a terceiros; tentativa de agressão física, quebra de objetos, violência física.

7. CASOS PRÁTICOS E SOLUÇÕES

7.1. CASO 1: PESSOA COM COMPORTAMENTO AGRESSIVO

Situação: A pessoa começa a gritar e usar linguagem ofensiva quando informado sobre as limitações do serviço.

O que fazer?

a) Manter a calma e reduzir o volume da voz ao falar com o usuário.

b) Reafirmar o desejo de ajudar e pedir para se acalmar para que possam resolver o problema juntos.

- c) Se a situação continuar, chamar um colega para ajudar no atendimento.
- d) Se necessário, levar a pessoa para um local mais reservado ou oferecer um copo de água.
- e) Comunicar a situação à Coordenadoria de Atendimento da Defensoria Pública.
- f) Se o comportamento não mudar, informar calmamente sobre as consequências de suas ações e, como último recurso, acionar a segurança.

7.2. CASO 2: PESSOA COM TRANSTORNO MENTAL E/OU COM DIFICULDADE DE COMUNICAÇÃO DECORRENTE DE APARENTE SOFRIMENTO OU CONFUSÃO MENTAL.

Situação: 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.

O que fazer?

- a) Ouvir atentamente sem interromper e evitar questionar diretamente suas ideias delirantes.
- b) Chamar a Coordenadoria de Atendimento Multidisciplinar (CAM) ou um profissional de saúde mental para apoio.
- c) Oferecer suporte, explicando que será encaminhado para alguém que pode ajudar melhor.
- d) Fazer contato com familiares ou terceiros, se apropriado, e articular com a rede de serviços de saúde.
- e) Realizar levantamento de eventuais demandas jurídicas, sociais e/ou de saúde, dentre outras.
- f) Articulação com a rede de serviços;
- g) Produção técnica (elaboração de relatórios, laudos e quesitos).

Observação: a simples identificação de eventual transtorno mental não enseja, necessariamente, o acionamento da Coordenadoria de Atendimento Multidisciplinar (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.

7.3. CASO 3: PESSOA EM EMERGÊNCIA DE SAÚDE.

Situação: pessoa que apresente em qualquer momento do atendimento 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.

O que fazer?

- a) Acionar o Serviço de Atendimento Móvel de Urgência (SAMU), ligando no 192;

- b) Solicitar suporte ao profissional socorrista local, caso a unidade possua;
- c) Informar a algum membro da família;
- d) Acionar a Coordenadoria de Atendimento.

7.4. CASO 4: USUÁRIO INSISTENTE SEM NOVAS DEMANDAS

Situação: Um usuário retorna repetidamente sem novas demandas ou informações.

O que fazer?

- a) Garantir que o atendimento seja realizado pelo mesmo profissional que o atendeu anteriormente, evitando rodízio;
- b) Explicar claramente as limitações e os procedimentos institucionais, repetindo se necessário.
- c) Documentar todas as interações no histórico do SOLAR para referência futura.
- d) Se persistir, comunicar a Coordenadoria de Atendimento para avaliação da situação e, se possível, encaminhamento para a rede de serviços;
- e) Em sendo caso de denegação de atendimento, registrar no SOLAR, encaminhar à Subdefensoria Pública-Geral para Assuntos Institucionais e informar ao (a) assistido (a), facultando-lhe o direito ao recurso.
- f) 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) assistido (a) que poderia trazer riscos à segurança de todos, poderão ser reportados à Subdefensoria Pública-Geral para Assuntos Institucionais para avaliação e suporte das estratégias de condução.

7.5. CASO 5: AMEAÇA FÍSICA OU PATRIMONIAL

Situação: situação de risco iminente contra a segurança física das pessoas ou à integridade do patrimônio do local.

O que fazer?

- a) Tentar manter a calma e resolver a situação verbalmente.
- b) Conhecendo de antemão o caso, pode-se solicitar que o profissional de segurança acompanhe o atendimento, sem necessariamente intervir. Muitas vezes apenas isso já pode ser suficiente para manejar melhor a situação;
- c) Acionar imediatamente a segurança interna e, esgotadas as tentativas de prevenção, se necessário, a Polícia Militar.
- d) Suspender o atendimento até que a segurança seja garantida.

e) Documentar o incidente detalhadamente para análise e medidas preventivas futuras.

7.6. CASO 6: ATENDIMENTO REMOTO.

Situação: 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:

a) O (a) defensor (a) deve estar sempre supervisionando o atendimento remoto na ferramenta Blip e, avaliando necessário, pode intervir em um atendimento específico, entrando na conversa.

b) 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) assistidos (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.

c) Em casos-limite, se mesmo após intervenção do (a) Defensor (a) o (a) assistido (a) continuar não aderindo às orientações, poderá ter o seu atendimento encerrado naquele dia e ser reagendado para uma nova data.

8. UTILIZAÇÃO DO SOFTWARE DE SOLUÇÃO AVANÇADA DE ATENDIMENTO – SOLAR

Devido à complexidade e dificuldade inerentes a alguns casos, a documentação completa de cada ação e procedimento é crucial. O sistema SOLAR, ferramenta de gestão de atendimento, desempenha um papel fundamental nesse processo.

A plataforma permite registrar informações e anexar documentos. Essa documentação é vital para qualificar e direcionar intervenções futuras, garantindo a continuidade e a eficácia do atendimento.

Além disso, o SOLAR conta com uma funcionalidade específica para anexar documentos pessoais como documentos de identificação, laudos e outros documentos que possam facilitar o atendimento dos/as assistidos/as. Ao identificar uma situação que requer atenção especial, o usuário deve registrar a demanda no sistema, subindo documentos que facilitem o entendimento da demanda e detalhando os motivos da complexidade.

Essa utilização facilita a identificação de casos que exigem uma abordagem diferenciada, permitindo a aplicação de fluxos e orientações específicas para garantir um atendimento eficaz e humanizado.



Documento assinado eletronicamente por **Eduardo Pereira dos Anjos, Corregedor**, em 16/08/2024, às 09:42, conforme art. 1º, III, "b", da Lei 11.419/2006.



Documento assinado eletronicamente por **José Rodrigues dos Santos Neto, Defensor Público-Geral**, em 16/08/2024, às 09:51, conforme art. 1º, III, "b", da Lei 11.419/2006.



A autenticidade do documento pode ser conferida no site https://sei.ap.def.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0 informando o código verificador **0029077** e o código CRC **D168AE2D**.