



SUPERINTENDÊNCIA DE SEGURANÇA E DISCIPLINA

Conceitos, Diretrizes e Procedimentos



EXPEDIENTE

Alberto Goldman
Governador de São Paulo

Ricardo Dias Leme
Secretário da Justiça e da Defesa da Cidadania

Berenice Maria Giannella
Presidente da Fundação CASA

Maria Eli Colloca Bruno
Diretora Técnica

Carlos Alberto Corade
Superintendente de Segurança e Disciplina

Lucas Tavares
Coordenador de Comunicação Social

Superintendência de Segurança e Disciplina
Carlos Alberto Corade – Superintendente de Segurança e Disciplina
Rua Florêncio de Abreu, 848 – 6º andar.
Luz – São Paulo – SP – CEP 01030-001
Tel.: 11 2927-9142

- **Gerência de Segurança Interna**
- Celso Roberto Quintiliano – Gerente
-
- **Gerência de Segurança Externa**
- Silvio Viana Sobrinho – Gerente
-
- **Gerência de Operações**
- Denis Batista Gomes – Gerente



A SEGURANÇA NA EDUCAÇÃO



*A*ssegurar os direitos dos adolescentes, garantindo-lhes um atendimento socioeducativo de qualidade, é a premissa principal do trabalho que a Fundação CASA tem desenvolvido nos últimos anos. Para atingi-la, não basta tão somente investir em Centros de Atendimento pequenos e adequados, em projetos pedagógicos inovadores e na descentralização do atendimento e da gestão. Sem um ambiente harmônico e tranquilo, nada pode ser realizado a contento. E, na garantia de um lócus auspicioso à educação, que entra a segurança. Afinal, em Centros de Atendimento conflituosos e tensos, nos quais a disciplina inexistente, não há projeto socioeducativo que prospere.

Evidentemente, entende-se aqui a segurança em seu papel moderno. Passou-se o tempo em que se via nos agentes de pátio das antigas instituições a figura de homens detentores de um monopólio da violência utilizado de maneira arbitrária e com efeitos danosos à formação dos jovens atendidos.

Nos nossos tempos, isso é coisa do passado. A segurança, pelo menos no âmbito da Fundação CASA, pauta-se por uma perspectiva educacional. Cada agente de apoio socioeducativo deve garantir não apenas a integridade física dos adolescentes, mas contribuir para que todos os jovens atendidos vejam nele uma referência positiva. Para facilitar esse trabalho, estamos editando este caderno, um compêndio com conceitos, diretrizes e procedimentos destinados a orientar e padronizar o trabalho dos nossos agentes e coordenadores. É uma publicação pioneira, que servirá de referência e auxiliará o cumprimento de nossa missão, que é o de fazer com que o adolescente volte à sociedade melhor, como protagonista de sua história.

Berenice Maria Giannella
Presidente da Fundação CASA



UM NOVO PARADIGMA

A Fundação CASA rompeu paradigmas na concepção do que é a segurança em medidas socioeducativas. De uma organização criada em tempos em que os valores democráticos haviam sido suspensos e a violência era constante no que se chamava de atendimento aos “menores infratores”, passou-se a uma instituição em que a proteção e a garantia de direitos são as principais ferramentas para lidar com “adolescentes que devem virar protagonistas de suas histórias”. Eis nossa missão atual.

E onde entra a segurança nesse novo universo? Apenas na contenção de tumultos e conflitos internos? Somente como um corpo reativo? Não, a segurança vai além de apenas intervir em situações-limite. Ela aqui, nesta CASA, é vista como a garantia de um estado de paz e tranquilidade que possibilite, em cada ambiente socioeducativo, a execução de um plano pedagógico que culmine no resgate social do jovem.

A segurança, portanto, assume um caráter de proteção, primando pela integridade física e mental do adolescente. Além disso, os funcionários desse setor devem assumir o papel de educadores, e não apenas se portar como no passado, em que se preocupavam apenas com a disciplina.

E, com base nesse imperativo categórico, lançamos este caderno, que reúne conceitos, diretrizes e procedimentos da Superintendência de Segurança e Disciplina.

Os temas buscam retratar o cotidiano dos agentes de apoio socioeducativo, vigilantes e gestores. Falam sobre a postura da segurança interna e externa, da prevenção de situações e de como negociar em situações de crise.

São diretrizes que garantem maior eficiência no trabalho da equipe segurança, propiciando um estado de paz e tranquilidade no ambiente socioeducativo.

Carlos Alberto Corade
Superintendente de Segurança e Disciplina

PORTARIA
ADMINISTRATIVA
Nº 526/2010
Publicada no DOE
de 18/5/2010

A PRESIDENTE da Fundação Centro de Atendimento Socioeducativo ao Adolescente – Fundação CASA-SP, no uso de sua competência e *ad referendum* do Conselho Estadual de Atendimento Socioeducativo ao Adolescente, e considerando a necessidade de readequar os órgãos da Diretoria Técnica com vistas a garantir melhor articulação intersetorial e assim promover a integralidade de suas ações,

Determina:

Capítulo IV

Superintendência de Segurança e Disciplina

Artigo 18 - Compete à Superintendência de Segurança e Disciplina definir os procedimentos técnicos de controle de segurança em todas as dependências da Fundação, e agir nas situações emergenciais que atentem contra os objetivos da Fundação CASA-SP.

Seção I

Gerência de Segurança Interna

Artigo 19 – A Gerência de Segurança Interna – GSI tem as seguintes competências:

I - acompanhar, avaliar e orientar o desenvolvimento de procedimentos e normas internas dos Centros de

Atendimento conforme as diretrizes da Superintendência de Segurança e Disciplina, tendo como finalidade garantir a segurança e disciplina e, concomitantemente, assegurar ambiente socioeducativo com humanidade aos adolescentes e servidores;

II - realizar inspeções periódicas nas instalações, relatando à Superintendência as faltas observadas e as soluções propostas, indicando a necessidade de obras e/ou reparos ou aquisições de equipamentos para garantia da segurança;

III - promover orientação técnica pertinente à segurança aos projetos de reformas e construções das estruturas físicas dos Centros de Atendimento de internação, internação provisória, atendimento inicial e semiliberdade;

IV - definir e treinar, em conjunto com a Escola para a Formação e Capacitação Profissional, as equipes que operacionalizam as competências atribuídas à segurança interna;

V - supervisionar e apoiar os encarregados de segurança das Divisões Regionais quanto aos planos de segurança elaborados pelos Centros de Atendimento e pelas Divisões Regionais, bem como relativos à segurança física das instalações e bens patrimoniais;

VI - com orientação da Gerência de Medicina e Segurança do Trabalho, realizar entrevistas de avaliação para encaminhamentos dos servidores da SUPSED ao “Programa de Volta para CASA” e reabilitações.

Seção II

Gerência de Segurança Externa

Artigo 20 – A Gerência de Segurança Externa – GSE tem as seguintes competências:

I - definir e treinar, em conjunto com a Escola para a Formação e Capacitação Profissional, as equipes que operacionalizam as competências atribuídas à segurança externa;

II - garantir a segurança da área externa dos Centros de Atendimento em situações-limite, acionando o grupo de apoio, órgãos de segurança pública e montando pontos estratégicos de vigilância;

III - supervisionar os grupos de apoio da capital e do interior, por meio dos encarregados de segurança das Divisões Regionais;

IV - garantir o intercâmbio com a rede pública de

segurança, suprimindo demandas gerais e específicas apresentadas pelos Centros de Atendimento, nos eventos da Fundação e em situações de risco;

V - supervisionar os setores de apoio operacional no âmbito de suas ações;

VI - orientar tecnicamente os encarregados de segurança, gestores de contrato e outros responsáveis pela supervisão do serviço de vigilância terceirizada, dirimindo eventuais questionamentos;

VII - gerenciar as competências da Sala de Escolta, avaliando e autorizando as solicitações dos Centros de Atendimento.

Artigo 21 - A Seção de Recâmbio – SREC, hierarquicamente vinculada à GSE, tem as seguintes competências:

I - responder pela condução e recondução de adolescente submetido à medida judicial, bem como acompanhá-lo no Fórum, enquanto aguarda audiência no Ministério Público, Poder Judiciário e Setor Técnico do Judiciário;

II - entregar os adolescentes aos pais/responsáveis ou autoridade competente designada pelo Poder Judiciário na capital, para Grande São Paulo, interior do Estado de São Paulo e outros Estados do território nacional;

III - transferir adolescentes das Divisões Regionais Metropolitanas da capital e Grande São Paulo para Centro de Atendimentos do interior, litoral e entidades localizadas em outros Estados.

Seção III

Gerência de Operações

Artigo 22 – A Gerência de Operações – GOP tem as seguintes competências:

I - centralizar as informações acerca de ocorrências em todas as dependências da Fundação, principalmente as que envolvam segurança física de adolescentes, servidores e patrimonial, por meio da Sala de Situação;

II - monitorar as ocorrências extraordinárias no âmbito da Fundação e informar as autoridades visando à resolução dos problemas, acionando os meios necessários;

III - supervisionar e monitorar as trocas de plantões, com identificação quantitativa de todo o efetivo atuante na área de segurança dos Centros de Atendimento, por meio do mapa força;

IV - elaborar resenha diária, por turno de serviço, lançando as ocorrências e informações recebidas dos Centros de Atendimento em banco de dados, para repassar às autoridades da Fundação;

V - manter banco de dados atualizado possibilitando a classificação situacional dos Centros de Atendimento (verde, amarelo, vermelho, branco);

VI - monitorar, fiscalizar e supervisionar o sistema de circuito fechado de televisão (CFTV), mantendo acompanhamento diuturno dos Centros de Atendimento, em conformidade com a legislação vigente.

Seção IV

Gerência de Suporte Operacional

Artigo 23 – A Gerência de Suporte Operacional – GSO tem as seguintes competências:

I - realizar suporte operacional de segurança, em caráter preventivo, nos Centros de Atendimento classificados em situação de normalidade (verde) e em caráter corretivo, nos Centros de Atendimento classificados em situação de atenção (amarelo), promovendo a otimização dos recursos para a prevenção de situações -limite, adequação e aprimoramento de procedimentos de segurança e disciplina;

II - realizar suporte operacional de segurança em caráter emergencial, nos Centros de Atendimento que passaram por situação-limite (fase branca);

III - nos suportes operacionais de segurança, executar plano de ação, focando a área de segurança e disciplina, para o restabelecimento, fortalecimento e/ou manutenção da ordem e disciplina, desenvolvendo as propostas conjuntamente aos profissionais do Centro de Atendimento e da Divisão Regional;

IV - gerar ações nos Centros de Atendimento atendidos, conjuntamente às Divisões Regionais e demais setores responsáveis, promovendo estratégias que visem à otimização dos recursos e das características multiprofissionais que afetem direta e indiretamente a segurança e a disciplina.

Parágrafo único: em todos os casos de suporte operacional de segurança, sejam preventivos, corretivos ou emergenciais, a Gerência de Suporte Operacional somente atuará mediante determinação superior e consentimento dos gestores atendidos.

Artigo 24 – As Superintendências da Diretoria Técnica deverão, em sua área de atuação e em conjunto com suas respectivas gerências:

I - estabelecer, elaborar e analisar Relatórios Gerenciais, com vistas ao aperfeiçoamento de suas atividades;

II - coordenar estudos para a elaboração e atualização de manuais, de portarias normativas e de instrumentais, formulários e outros documentos relativos à sua área de atuação, zelando pela sua implantação e implementação;

III - em conjunto com a Escola para a Formação e Capacitação Profissional, planejar e realizar as capacitações introdutórias, continuadas e gerenciais relacionadas à sua área de atuação;

IV - acompanhar a alimentação do Portal.



MISSÃO, VISÃO E VALORES

MISSÃO

Executar, direta ou indiretamente, as medidas socioeducativas com eficiência, eficácia e efetividade, garantindo os direitos previstos em lei e contribuindo para o retorno do adolescente ao convívio social como protagonista de sua história.

VISÃO

Tornar-se referência no atendimento ao adolescente autor de ato infracional, pautando-se na humanização, personalização e descentralização na execução das medidas socioeducativas, na uniformidade, controle e avaliação das ações e na valorização do servidor.

VALORES

Justiça, ética e respeito ao ser humano.

SUMÁRIO

**PROCEDIMENTOS DE SEGURANÇA
DO AGENTE DE APOIO SOCIOEDUCATIVO**

9 a 21

GUIA PRÁTICO DO COORDENADOR DE EQUIPE

22 a 28

GERENCIAMENTO DE SITUAÇÕES-LIMITE

29 a 36

NEGOCIAÇÃO DE CRISES

37 a 42

ORIENTADOR DA SALA DE SITUAÇÃO

43 a 51

**ORIENTADOR PARA REALIZAÇÃO DE REVISTAS
NOS CENTROS DE ATENDIMENTO**

52 a 53

**DIRETRIZES PARA ELABORAÇÃO DO
PLANO DE CONTINGÊNCIA DE CADA
CENTRO DE ATENDIMENTO DA FUNDAÇÃO CASA**

53 a 57

**DIRETRIZES PARA ELABORAÇÃO DO
SISTEMA DE POSTOS DE SERVIÇO**

58 a 61

**MANUAL DE ROTINAS E PROCEDIMENTOS
DA VIGILÂNCIA TERCEIRIZADA**

61 a 81

EIXO ÉTNICO RACIAL NO SISTEMA SOCIOEDUCATIVO

82

PROCEDIMENTOS DE SEGURANÇA DO AGENTE DE APOIO SOCIOEDUCATIVO

INTRODUÇÃO

Os ocupantes do cargo de agente de apoio socioeducativo são socioeducadores responsáveis pelo trabalho preventivo de segurança, objetivando preservar a integridade física e mental dos internos e demais profissionais, contribuindo efetivamente na garantia da tranquilidade necessária para a execução da medida socioeducativa.

OBJETIVO

Garantir o adequado funcionamento das atividades dos Centros de Atendimento em consonância com o Estatuto da Criança e do Adolescente (ECA), Sistema Nacional de Atendimento Socioeducativo (Sinase) e Regimento Interno da Fundação CASA-SP, propiciando um ambiente favorável ao desenvolvimento do processo socioeducativo.

DESCRIÇÃO SUMÁRIA

São profissionais responsáveis pelo trabalho de contenção e ações preventivas para evitar fugas, movimentos de indisciplinas e situações-limite, além de acompanhar e auxiliar no desenvolvimento das atividades educativas, observando e intervindo, quando necessário, a fim de garantir a integridade física e mental dos adolescentes e dos demais servidores.

EMBASAMENTO LEGAL

ECA - Artigo 125: é dever do Estado zelar pela integridade física e mental dos internos, cabendo-lhe adotar todas as medidas adequadas de contenção e segurança.

ASPECTOS JURÍDICOS DA FUNÇÃO

Cabe ao agente de apoio socioeducativo atuar em conformidade com a legislação vigente, o ECA, Sinase e Regimento Interno da Fundação CASA-SP, assegurando que os direitos e deveres do adolescente sejam garantidos e a medida socioeducativa seja cumprida de maneira digna, humana e disciplinar.

ATRIBUIÇÕES

- 1) Participar efetivamente da construção multiprofissional do PIA, apropriando-se continuamente das metas estabelecidas ao adolescente, principalmente o que for de referência, orientando-o para seu desenvolvimento e apontando seu cotidiano.
- 2) Inteirar-se da dinâmica do Centro de Atendimento logo no início do plantão, com a coordenação de equipe.
- 3) Conferir, na mudança de turno de serviço, se todos os adolescentes apresentam boas condições físicas, inspecionar os dormitórios e permanecer atento a qualquer indício de que alguma irregularidade possa ter ocorrido tanto no plantão diurno quanto no noturno.
- 4) Acompanhar, diuturnamente, os adolescentes nas atividades cotidianas, sejam elas internas — asseio pessoal, alimentação, saúde, pedagógicas, desportivas etc. — ou externas — audiências, eventos culturais, consultas médicas etc.
- 5) Acompanhar as atividades educacionais e cotidianas dos adolescentes, sejam elas planejadas e conduzidas pelos setores do Centro de Atendimento, primando pela segurança dos envolvidos nessas atividades internas ou externas do Centro de Atendimento.
- 6) Observar, durante o horário de banho, se os adolescentes apresentam algum tipo de escoriação ou marca que indique sinal de violência sofrida ou provocada. Se constatada, informar a coordenação para que sejam tomadas as providências necessárias, fazendo registrar em livro.
- 7) Monitorar a movimentação interna do adolescente no ambiente socioeducativo pelos diversos setores a que lhes forem autorizados circular.
- 8) Intervir, de forma educativa, junto ao adolescente, no sentido de contribuir para sua adaptabilidade ao processo socioeducativo, para dirimir eventuais possibilidades de conflitos.



9) Realizar, de forma sistemática e planejada, revistas de busca individuais nos adolescentes, para garantia da segurança e proteção.

10) Repassar toda e qualquer ocorrência à coordenação para ciência e análise, objetivando repasse à equipe gestora, para as providências que se fizerem necessárias, bem como registrar em livro e ficha de acompanhamento disciplinar do adolescente.

11) Propiciar um ambiente equilibrado e harmônico, objetivando coibir tentativas de fuga e/ou conflitos.

12) Executar atividades correlatas a critério do superior imediato.

13) Agir como mediador em situações-limite e conflitos, apaziguando os ânimos com o intuito de evitar o ápice, salvaguardando a integridade dos envolvidos.

14) Auxiliar no planejamento e na organização de eventos e festividades, interagindo com os adolescentes e demais profissionais envolvidos.

15) Posicionar-se sempre em locais estratégicos, de modo a assegurar que os adolescentes e os servidores envolvidos em atividades pedagógicas, médicas, judiciárias e de saúde sejam preservados.

16) O agente escalado no posto de acompanhamento deve circular no espaço onde estão os adolescentes, de modo a garantir um ambiente tranquilo e a segurança local, comunicando à coordenação qualquer intercorrência ou informação que possa gerar atos de indisciplina.

17) Participar dos procedimentos da recepção e acolhimento do adolescente, bem como compor a equipe de referência dos mesmos nos Centros de Atendimento.

18) Guardar e controlar as chaves, procedendo à abertura e fechamento das portas dos dormitórios e áreas de contenção com supervisão dos coordenadores de equipe.

19) Realizar revistas de busca pessoal nos adolescentes.

20) Realizar revistas de busca rotineira nas instalações do Centro de Atendimento.

21) Realizar, por determinação da coordenação imediata, revista geral no Centro de Atendimento uma vez por semana ou quando a mesma se fizer necessária, em conformidade com as Normas Técnicas de Segurança.

22) Realizar, nos dias de visita, revista de busca em todos os adolescentes que serão visitados, antes e após o término da mesma, bem como em todos os espaços onde transitam visitantes e internos.

23) Quando nas saídas externas, zelar para que os itinerários sejam traçados de modo amplo e seguro a todos os envolvidos na dinâmica, assegurando os direitos plenos dos adolescentes a atendimentos médicos, eventos culturais, esportivos, audiências e saídas de emergência, quando houver.

24) Permanecer no local onde houver adolescente em cumprimento de medida cautelar ou em cumprimento de sanção disciplinar, para garantir que o mesmo tenha seus direitos assegurados e que não atente contra a própria vida ou de outrem.

25) Orientar o adolescente no sentido de que o mesmo internalize a razão da sanção disciplinar estabelecida pela Comissão de Avaliação Disciplinar - CAD, de modo que a mesma sirva como reflexão do ato cometido.

26) Participar da elaboração do projeto político-pedagógico do Centro de Atendimento e das reuniões setoriais.

27) Zelar pelo controle e uso adequado dos recursos em geral e dos materiais utilizados nas atividades educacionais, da preservação predial, visando à segurança e à integridade das pessoas envolvidas.

28) Participar do processo de planejamento das atividades desenvolvidas pelo Centro de Atendimento.

29) Participar dos processos de capacitação continuada oferecidos pela Fundação, objetivando seu desenvolvimento profissional.

30) Monitorar, quando das refeições, se os adolescentes estão fazendo uso da mesma de maneira adequada, garantindo que todos se alimentem.

31) Interagir com os setores de saúde, psicossocial

e pedagógico, criando um clima coeso para que haja uma dinâmica de trabalho mais apropriada ao tipo de adolescentes atendidos, na conformidade do Sinase.

32) Permanecer, quando no posto de acompanhamento, durante os atendimentos psicossocial, pedagógico, de saúde e judicial, mantendo distância necessária para garantir a individualidade do atendimento e de prontidão para ações interventivas, caso ocorram.

33) Cumprir a escala de postos de serviço, não se ausentando sem a rendição ou autorização do superior.

34) Permanecer, após término do plantão, até a liberação pelo superior hierárquico.

35) Reportar-se sempre à sua coordenação quando perceber qualquer movimento diferenciado da rotina estabelecida.

RECEPÇÃO / ACOLHIMENTO

Etapa I – Notificações e pastas-arquivo

- Oriundo de outros CASAs: conferir com a escolta a notificação de transferência e compará-la com a notificação recebida do Simova-DT. Oriundo de DP: conferir o ofício da Diretoria Técnica da Fundação CASA-SP com a notificação recebida do Simova e exame do IML.
- Encaminhar as pastas-arquivo do adolescente contidas de Execução da Medida, de Serviço Social, de Psicologia, de Saúde, Pedagógica e de Segurança e Disciplina para a encarregada técnica para conferência.
- Após conferência e estando em ordem, encaminhar o adolescente para o local de revista e revistá-lo minuciosamente, acompanhado de mais um servidor ou vigilante.
- Fornecer o kit da Fundação e separar todos os seus pertences em receptáculo identificado para posterior revista, conferência e registro.

Etapa II – Exame de saúde

- Encaminhar para exame preliminar feito pelo setor de saúde.
- Feito o exame preliminar de saúde, deve-se liberar a escolta.
- Registrar os dados do responsável pela escolta, data, hora e assinatura (atribuição do coordenador/encarregado de segurança ou encarregado de área técnica).
- Devolver a via de recibo de transferência carimbada e assinada pelo recebedor.

Etapa III – (Revista dos pertences)

- Revistar e registrar separadamente em guias próprias na ficha Controle de Pertences Modelo SQL 34169 os pertences comuns e os de valores.
- Embalar os pertences em receptáculo próprio com as vias de registro.
- Encaminhar os pertences de valores para o setor psicossocial e os comuns para a sala de pertences.
- Registrar o fornecimento do kit em ficha de controle atualmente utilizada pela Fundação, bem como todos os materiais de uso pessoais fornecidos para o adolescente, no instrumental próprio do Centro de Atendimento para esse tipo de controle.
- Orientar e dar ciência ao adolescente da responsabilidade quanto ao uso e à preservação dos materiais.
- Arquivar o documento no setor responsável pelo controle desses materiais.

Etapa IV – Identificação datiloscópica e fotográfica (coordenadores)

- Fotografar o frontal, o perfil direito e esquerdo, as tatuagens e cicatrizes.
- Completar as planilhas de identificação no coletor eletrônico de digitais e aguardar a confirmação do Nida.

Etapa V – Higienização

- Propiciar ao adolescente condições para higiene pessoal, conduzindo-o ao dormitório após recebimento dos kits pelo setor administrativo.

Etapas seguintes

- Atendimento médico inicial; atendimento psicossocial inicial; atendimento pedagógico inicial; atendimento odontológico inicial.
- Apresentação do Centro de Atendimento, interação da rotina e Normas de Convivência.

PROCEDIMENTO DO PROFISSIONAL EM RELAÇÃO AO ADOLESCENTE

POSTURA

- Colocar-se sempre de maneira cordial, com postura firme e marcante, orientando o adolescente a entender

seu papel na medida socioeducativa e qual a sua função dentro dessa medida.

2) Fazer-se valer pela presença, garantindo de forma preventiva a integridade física e mental dos adolescentes e de si mesmo.

3) Manter postura íntegra, ilibada, coerente, possuindo como ótica o enfoque no adolescente, que, mesmo sob medida socioeducativa, é um ser em pleno desenvolvimento psíquico, físico e social.

4) Agir cordialmente com os adolescentes, familiares, visitantes e funcionários. propiciando um ambiente de trabalho saudável.

5) Estabelecer diálogos com os adolescentes, norteados por princípios éticos, conhecendo, assim, suas expectativas e dificuldades encontradas no cumprimento de sua medida socioeducativa, para agir de maneira preventiva ao menor indício de mudança comportamental.

6) Quando da prática de atividades pedagógicas, observar qual o grau de envolvimento do adolescente nessas atividades e somente abordá-lo quando solicitado pelo agente educacional, professores ou instrutores, para não gerar um desencontro de atitudes.

ORIENTAÇÕES

1) Nunca conceda aos adolescentes nada que não esteja no Regimento Interno da Fundação ou nas Normas do Centro de Atendimento. Discuta com o corpo funcional e a coordenação imediata se tal pedido de concessão não acarretará problemas à dinâmica do Centro de Atendimento.

2) Quando o adolescente apresentar um comportamento diferenciado, transmitir esse fato à sua coordenação imediata, relatando os fatos.

3) A manutenção de uma postura equilibrada possibilita ao adolescente um referencial de conduta necessária em um ambiente socioeducativo.

4) Durante qualquer situação-limite — tentativa de fuga, tumulto generalizado, tomada de reféns —, agir sempre de maneira segura, mantendo-se calmo, isolando o local ou o foco, e comunicar rapidamente a coordenação imediata para acionar aparato de contenção — grupo de apoio e Polícia Militar —, procurando sempre, dentro das possibilidades, estabelecer diálogo visando à conscientização do ato.

5) É necessário que o agente atue de maneira rápida para evitar que certas intercorrências não tomem proporções maiores, agindo sempre com cautela e coerência, promovendo a segurança preventiva de todos os envolvidos, somente fazendo uso da força legal quando necessário para contenção prevista no artigo 125 do ECA.

HIERARQUIA

1) É o conjunto de níveis de autoridade existente em uma organização formal.

2) Autoridade: consiste no direito de dar ordens e esperar obediência. Está relacionado à posição que o administrador ocupa formalmente na organização.

3) Todos dentro de um Centro de Atendimento estão sujeitos a uma hierarquia e esta deve ser conhecida e respeitada também pelo adolescente, cabendo ao adolescente reportar-se diretamente ao agente de apoio socioeducativo, ao agente educacional ou professor seja qual for a sua necessidade.

4) Os agentes de apoio socioeducativo respondem diretamente ao coordenador de equipe e este ao encarregado de área técnica.

COMO A HIERARQUIA CONTRIBUI PARA O DESENVOLVIMENTO DO ADOLESCENTE

Dentro do processo da medida socioeducativa no qual o adolescente está inserido, é fundamental o cumprimento da hierarquia, desenvolvendo no adolescente a capacidade de assimilar e respeitar limites, sabendo qual é o papel dos funcionários que estão envolvidos nesse processo e qual a função de cada servidor dentro de uma escala profissional e social.

SEGURANÇA DINÂMICA

1) O forte da segurança dinâmica é o fato de anteceder às situações. Para que isso ocorra, o fundamental é que o agente esteja compromissado com sua função.

2) Os agentes que interagem com os adolescentes e com as rotinas do Centro de Atendimento poderão prevenir ocorrências e até mesmo situações-limite com maior eficácia, por estarem cientes do que está acontecendo antes que ocorra o incidente.

3) Tomar ciência do que está acontecendo no Centro de Atendimento.

4) Assegurar que o adolescente seja mantido em atividade de modo positivo e produtivo.

DO PROCEDIMENTO EM RELAÇÃO AO ESPAÇO SOCIOEDUCATIVO

REVISTA DE AMBIENTE

1) Cabe aos agentes de apoio socioeducativo garantir as condições de segurança a todos, realizando revistas periodicamente nas dependências das instalações dos Centros de Atendimento.

2) Para realizar a revista em um Centro de Atendimento, faz-se necessário que se conheça as edificações, os espaços destinados aos adolescentes, o sistema hidráulico, as instalações elétricas, o quadro de força, a caixa de inspeção. Verificando-se todos esses setores do Centro de Atendimento, haverá garantia e, dessa forma, uma melhor segurança, livre de imprevistos.

3) Atuando de forma organizada, planejada e respeitando as atividades e pertences dos adolescentes.

4) Agir calmamente sem incitar os adolescentes, tratar com respeito e firmeza, zelar pelos pertences, pois a revista é rotina.

5) Somente efetuarão as revistas os agentes de apoio socioeducativo.

6) Possuir kit revista (equipamentos utilizados para executar revista minuciosa).

REVISTA EM PORTARIAS - SAÍDAS EXTERNAS

1) Realizar revista minuciosa na roupa e no adolescente, e no veículo quando na saída e no retorno, sempre acompanhado do vigilante terceirizado. No retorno, encaminhar a documentação ao setor responsável (equipe psicossocial ou pedagógica).

2) Nos casos em que o adolescente necessitar de permanecer internado em hospitais, o agente deverá acompanhá-lo durante todo o tempo que for necessário, não se ausentando do local e da guarda do adolescente. O Centro de Atendimento deverá providenciar substituição ou apoio para o cumprimento de escala.

3) Conduzir os adolescentes de forma segura, preservando para que não haja constrangimento, adotando todas as

medidas de segurança preventiva adequadas, e caso necessário o uso de força legal, fazê-lo em conformidade o art. 125 do ECA.

4) Quando não houver escolta armada, zelar para que o trajeto a ser realizado seja tranquilo e livre de imprevistos.

5) Dentro do transporte, posicionar o adolescente no banco traseiro longe das portas, janelas ou do banco do motorista.

6) Caso ocorra tentativa de fuga ou fuga consumada, o agente deverá comunicar o Centro de Atendimento imediatamente, elaborando Boletim de Ocorrência na localidade dos fatos e, posteriormente, elaborando termo circunstanciado, conforme estabelecido na Portaria Normativa nº. 093/05.

7) Nos estabelecimentos onde o adolescente for atendido (PS, Fórum etc.), cabe ao agente socioeducativo certificar-se, antes do desembarque do adolescente, de que tudo está de acordo, de que não há riscos para a segurança, tais como possibilidade de resgate, enquadramentos etc.

8) Procurar dentro dos estabelecimentos locais adequados para acomodar o adolescente até que este passe por atendimento ou possa ser conduzido ao local destinado.

PORTÃO DE ACESSO

1) Tratar com urbanidade e respeito todas as pessoas.

2) Controlar a movimentação de adolescentes e funcionários.

3) Realizar revista nos adolescentes nas saídas e no retorno dos mesmos.



ATENDIMENTO PSICOSSOCIAL

- 1) Revistar a sala de atendimento psicossocial e o adolescente antes e após os atendimentos.
- 2) Posicionar-se de maneira discreta de modo a garantir a segurança do profissional e do adolescente, preservando o sigilo do atendimento.
- 3) Em casos em que o adolescente apresentar comportamento agressivo, intervir imediatamente, de modo a contê-lo.

DORMITÓRIO

- 1) Possibilitar a criação de instrumentos de controle padronizado de checagem da estrutura física, bem como seu estado de conservação e a possibilidade de ocorrência de atitude ilícita.
- 2) Acompanhar o agente educacional nas inspeções de arrumação dos dormitórios e roupas pessoais.
- 3) Acompanhar o agente educacional na realização das limpezas diárias com os adolescentes.
- 4) Não permitir que os adolescentes permaneçam nos quartos sem autorização.
- 5) Cabe aos agentes de apoio socioeducativo realizar revista minuciosa nas roupas dos adolescentes, verificando costuras, bolsos, golas e barras das calças, quando na saída ou entrada.
- 6) Verificar se o adolescente está alojado no devido dormitório, determinado pela listagem pré-elaborada.
- 7) Durante o período de descanso dos adolescentes, os agentes de apoio socioeducativo devem realizar rondas periódicas nos corredores dos dormitórios, procurando visualizar dentro dos mesmos, prevenindo a possibilidade de ocorrências de situações-limite.



- 8) Realizar contagem dos adolescentes dentro dos dormitórios, garantindo, dessa forma, que todos estejam em suas respectivas camas, não permitindo que dois ou mais adolescentes utilizem uma só cama.

SALAS DE AULA / ATIVIDADES

- 1) Revistar o local que será utilizado pelos adolescentes antes e depois das atividades a serem desenvolvidas, assim como nos adolescentes que realizarão as atividades.
- 2) Conferir e/ou solicitar aos profissionais da atividade (professores, agentes educacionais, instrutores e possíveis colaboradores) a conferência dos materiais a serem utilizados antes e após as atividades, fazendo anotações dos mesmos para posterior checagem.
- 3) Postar-se nos postos de serviços para garantir uma visão ampla do ambiente.
- 4) Somente intervir junto ao adolescente quando solicitado pelo profissional que estiver atuando, salvo em situações que a necessidade for pontual.
- 5) Observar a atitude do profissional que estiver ministrando a atividade e, qualquer indício de anormalidade, comunicar a sua coordenação imediata.

REFEITÓRIO

- 1) Realizar revista de busca no ambiente utilizado pelos adolescentes e na copa onde será distribuída a alimentação fornecida pela empresa terceirizada, no início e no término das refeições.
- 2) Juntamente com os agentes educacionais, fiscalizar a qualidade, quantidade e distribuição dos alimentos, garantindo que todos se sirvam.
- 3) Acompanhados dos agentes educacionais, após a alimentação dos adolescentes os mesmos deverão ser orientados quanto à limpeza do local e posteriormente encaminhados à higienização bucal.
- 4) Não permitir que os adolescentes saiam do refeitório portando alimentos.
- 5) Observar se durante a refeição todos os adolescentes estão se alimentando, não permitindo coação ou negociação entre eles.

ATENDIMENTO - SAÚDE

- 1) Revistar o adolescente antes e após o atendimento.
- 2) Permanecer, durante os atendimentos médico,



odontológico e de enfermagem, atento para garantir a segurança do atendimento.

3) Não permitir que o adolescente deixe o setor de enfermagem sem que tenha ingerido ou feito uso da medicação.

4) Quando o adolescente ficar em observação na enfermaria do Centro de Atendimento, o mesmo deverá estar acompanhado pelo agente durante toda a sua permanência.

5) Em hipótese nenhuma o agente de apoio socioeducativo poderá ministrar qualquer medicamento aos adolescentes. Porém, na falta de profissional da saúde no Centro de Atendimento, poderá ser indicado pelo diretor para entregar o medicamento ao adolescente devidamente individualizado e identificado antecipadamente pelo auxiliar de enfermagem, seguindo as prescrições feitas pelo médico, certificando-se que o adolescente tenha ingerido a medicação.

HIGIENIZAÇÃO

1) É responsabilidade do agente de apoio socioeducativo controlar todo material de limpeza (desinfetantes, cloro, água sanitária, rodos, vassouras etc.) que for destinado pelo setor administrativo do Centro de Atendimento para conservação e higiene do ambiente socioeducativo. **IMPORTANTE:** após o uso, esse material deve ser retirado do espaço socioeducativo.

2) Fiscalizar e acompanhar o corte de cabelo, para que o adolescente não faça cortes inadequados.

3) Fornecer o cortador de unhas e aparelho de barbear e acompanhar sua utilização, assim como sua devolução.

4) Acompanhar o banho dos adolescentes, estabelecendo o limite de tempo necessário, enquanto visualiza fisicamente os adolescentes.

ESPAÇO SOCIOEDUCATIVO

1) Ser dinâmico – atuando diretamente com o adolescente com postura firme, marcante, astuta e criativa.

2) Ser observador e estar sensível a qualquer tipo de mudança de comportamento dos adolescentes. Observar as edificações e qualquer tipo de mudança sofrida por ela. Estar atento ao trânsito dos adolescentes, prevenindo situações inesperadas.

3) Controlar o fluxo de adolescentes – ficar atento às suas movimentações de modo a não perdê-los de vista durante seu trânsito de um espaço a outro, orientando-os quanto aos locais a serem utilizados e em quais momentos, garantindo dessa forma a ordem e a disciplina, evitando aglomerações e possíveis tumultos.

4) Em caso de situações-limite entre adolescentes, não agir isoladamente, intervir de maneira pontual, primando pela integridade física de todos os envolvidos, tomando as providências cabíveis.

5) Interagir com os funcionários do setor pedagógico, a fim de garantir que propostas pedagógicas do Centro de Atendimento aconteçam de maneira harmoniosa e tranquila.

6) Nos casos em que o tumulto for generalizado, isolar a situação, mantendo a área de contenção até a chegada de reforço, se necessário, estabelecendo diálogos, ganhando tempo, para um desfecho favorável.

DO PROCEDIMENTO EM RELAÇÃO AOS VISITANTES PORTARIA EM DIA DE VISITA

1) Desempenhar com zelo e presteza os trabalhos que lhe foram incumbidos.

2) Tratar com urbanidade e respeito os familiares, exigindo que a vigilância terceirizada o faça do mesmo modo, sem



atos pejorativos, preconceitos ou adjetivos que possam ferir a integridade do visitante.

- 3) Permanecer na portaria até o término da visita.
- 4) Verificar a documentação dos visitantes.
- 5) Fazer as anotações pertinentes.
- 6) Guardar os pertences dos visitantes em lugar adequado, com lacre e identificação.
- 7) Revistar e registrar os pertences trazidos aos adolescentes, impedindo a entrada de qualquer material ilícito e não permitido. Em casos de intercorrências, acionar o coordenador de plantão e tomar as providências cabíveis.



DO PROCEDIMENTO EM RELAÇÃO À APLICAÇÃO DAS MEDIDAS DISCIPLINARES

- 1) Cumprir e fazer cumprir as prerrogativas de direito do adolescente em conformidade com o Regimento Interno.
- 2) A disciplina é instrumento e condição de viabilização do projeto político pedagógico e do plano individual de atendimento, a fim de alcançar o conteúdo pedagógico da medida socioeducativa, e consiste na manutenção da ordem, por meio de ações colaborativas, na obediência às determinações das autoridades e de seus agentes, na participação nas atividades pedagógicas e no cumprimento da medida imposta.
- 3) As sanções disciplinares têm caráter educativo e respeitarão os direitos fundamentais e a individualização da conduta do adolescente, que não poderá ser responsabilizado mais de uma vez pelo mesmo fato.
- 4) São proibidas sanções que impliquem em tratamento cruel, desumano e degradante, suspensão da visita, incomunicabilidade, sanção coletiva, assim como qualquer sanção que importe prejuízo às atividades obrigatórias, como escola e atenção à saúde e técnica.

5) Para instauração do Procedimento Disciplinar ao adolescente, o servidor que, por qualquer meio, presenciar ou tiver conhecimento de falta disciplinar de qualquer natureza, deverá preencher o formulário eletrônico SQL 34163 e SQL 34163-A, Registro de Ocorrência, Apuração e Aplicação de Sanção Disciplinar - que será destinado *on-line* ao diretor regional e à Diretoria Técnica, bem como impresso para montagem do devido processo e arquivo na Pasta do adolescente.

O AGENTE DE APOIO SOCIOEDUCATIVO NA EQUIPE DE REFERÊNCIA

De acordo com o Manual de Procedimentos de Segurança, os ocupantes do cargo de agente de apoio socioeducativo são socioeducadores responsáveis pelo trabalho preventivo de segurança, objetivando preservar a integridade física e mental dos internos e demais profissionais, contribuindo efetivamente na garantia da tranquilidade necessária para a execução da medida socioeducativa.

O Regimento Interno da Fundação CASA em vigor determina que os profissionais de cada área de atuação deverão compor o grupo de referência dos jovens para elaborar e acompanhar a execução do PIA, orientados pela encarregada de área técnica do Centro de Atendimento. Recomenda também que a medida socioeducativa deve propiciar ao adolescente o acesso a direitos e às oportunidades de superação de sua situação de exclusão, de resignificação de valores e formação de novos valores. Recomenda também que:

- em se fazer presente para a formação de vínculo, sendo esta de maneira construtiva, solidária, favorável e criativa. Para isso a exemplaridade é aspecto fundamental;
- educar – no caso dos adolescentes – se consiste em ensinar aquilo que se é;
- os profissionais devem ter sua postura construída em bases éticas frente às situações do dia a dia;
- a disciplina não pode ser vista tão somente como instrumento para manutenção da ordem institucional;
- acordos são definidos na relação entre todos no ambiente socioeducativo;
- a evolução ou o crescimento pessoal social do adolescente deve ser acompanhado diuturnamente, no intuito de fazê-lo compreender onde está e aonde quer chegar; seu registro se dá no PIA;

• a organização espacial e funcional orientadas pelo Plano Político Pedagógico deve favorecer a convivência entre profissionais e adolescentes em um ambiente tranquilo e produtivo.

Buscando alguns significados, temos:

- vínculo: laço, liame, atilho / fig: laço moral, relação;
- exemplaridade: qualidade de quem é exemplar;
- educador: que ou quem se ocupa de educação;
- ética: a palavra “ética” é derivada do grego e significa aquilo que pertence ao caráter;
- convivência: ato ou efeito de conviver / trato diário, familiaridade, intimidade.

Buscando significado para a palavra socioeducador, não foi encontrado, mas afirma-se que significa educar para a sociedade, educar para a vida.

Baseando-se nesses pressupostos acima, o agente de apoio socioeducativo deve compor o grupo de referência de modo a garantir diuturnamente um servidor apto a ajudar o adolescente na superação de sua situação.

Orienta-se, portanto, que sejam 4 (quatro) agentes de apoio socioeducativo referências por jovem, sendo um por plantão.

O agente de apoio socioeducativo será referência de jovens e, após tomar ciência que lhe são atribuídos, deve:

- se apresentar, caso não os conheça;
- informar seu papel de garantidor dos direitos e orientador quanto aos deveres;
- manter contato sobre as suas dificuldades e dúvidas;
- esclarecer as normas de convivência bem como Regimento Interno;
- realizar Relatório de Observação após cinco dias;
- manter Registro Individual de Conduta preenchido;
- socializar mudanças de comportamento nas trocas de plantão com o outro referência;
- buscar com os outros servidores do plantão informações a respeito da postura e do comportamento dos adolescentes os quais são de sua responsabilidade;
- participar das reuniões de elaboração de diagnóstico polidimensional, bem como do PIA, com as devidas anotações;
- intervir, de forma educativa, junto ao adolescente, no sentido de contribuir para sua adaptabilidade ao processo socioeducativo, para dirimir eventuais possibilidades de conflitos;

• agir como mediador nas situações em que os jovens estejam envolvidos, com intuito de evitar o ápice, salvaguardando os envolvidos;

• comunicar mudanças de comportamento aos integrantes do grupo das outras áreas;

• colocar-se sempre de maneira cordial, com postura firme e marcante, orientando o adolescente a entender seu papel na medida socioeducativa e qual a sua função dentro dessa medida;

• fazer-se valer pela presença, garantindo de forma preventiva a integridade física e mental dos adolescentes e de si mesmo;

• manter postura íntegra, ilibada e coerente, possuindo como ótica o enfoque no adolescente, que, mesmo sob medida socioeducativa, é um ser em pleno desenvolvimento psíquico, físico e social;

• agir com cordialidade em relação aos adolescentes, familiares, visitantes e funcionários, propiciando um ambiente de trabalho saudável;

• praticar diálogos salutar, estreitando relacionamento com os adolescentes, norteado por princípios éticos, podendo assim conhecer suas expectativas e dificuldades encontradas no cumprimento de sua medida socioeducativa, para agir de maneira preventiva ao menor indício de mudança comportamental;

• quando da prática de atividades pedagógicas, observar qual o grau de envolvimento do adolescente nessas atividades e abordá-lo de modo a apoiá-lo e orientá-lo da importância de sua participação nas atividades.

Importante ressaltar que os agentes de apoio socioeducativo que interagem com os jovens formam vínculos positivos, conseguindo prevenir ocorrências e possibilitando ao jovem a segurança necessária para o cumprimento da medida.

Ser referência não significa somente acompanhar os jovens 24 horas por dia, mas acompanhá-los através de cada tarefa ou atividade da equipe de referência, quando se reunirem para discutirem o alcance das metas estabelecidas no PIA (plano individual de atendimento); enfim o papel de referência é a maneira pela qual a segurança busca garantir um ambiente tranquilo e produtivo e assume seu caráter de proteção, sem colocar em risco a segurança local.



RELATÓRIO DE OBSERVAÇÃO

Unidade

Nome do adolescente	Prontuário
Período De ____ / ____ / ____ a ____ / ____ / ____	

De acordo com sua observação, aponte comportamento e as atitudes do adolescente em cada um dos itens abaixo

RELACIONAMENTO INTERPESSOAL

Com os demais adolescentes <input type="checkbox"/> - Bom <input type="checkbox"/> - Regular <input type="checkbox"/> - Ruim	Observação
Com os funcionários <input type="checkbox"/> - Bom <input type="checkbox"/> - Regular <input type="checkbox"/> - Ruim	Observação
Com os visitantes <input type="checkbox"/> - Bom <input type="checkbox"/> - Regular <input type="checkbox"/> - Ruim	Observação

COMPORTAMENTO

Apresentação pessoal <input type="checkbox"/> - Bom <input type="checkbox"/> - Regular <input type="checkbox"/> - Ruim	Observação
Apresenta alteração de comportamento? <input type="checkbox"/> - Sim <input type="checkbox"/> - Não	Observação
Alimenta-se regularmente? <input type="checkbox"/> - Sim <input type="checkbox"/> - Não	Observação
Dorme tranquilamente? <input type="checkbox"/> - Sim <input type="checkbox"/> - Não	Observação
Utiliza gíria para se expressar? <input type="checkbox"/> - Sim <input type="checkbox"/> - Não	Observação

SQL-34171

Superintendência de Segurança e Disciplina – Nov-10



COMPORTAMENTO - Continuação

Apresenta características de liderança?	Observação
<input type="checkbox"/> - Sim <input type="checkbox"/> - Não	

QUANTO À ORGANIZAÇÃO

No dormitório	Observação
<input type="checkbox"/> - Bom <input type="checkbox"/> - Regular <input type="checkbox"/> - Ruim	

No refeitório	Observação
<input type="checkbox"/> - Bom <input type="checkbox"/> - Regular <input type="checkbox"/> - Ruim	

No procedimento de revistas de busca	Observação
<input type="checkbox"/> - Bom <input type="checkbox"/> - Regular <input type="checkbox"/> - Ruim	

No procedimento de higienização pessoal	Observação
<input type="checkbox"/> - Bom <input type="checkbox"/> - Regular <input type="checkbox"/> - Ruim	

No deslocamento dentro da unidade	Observação
<input type="checkbox"/> - Bom <input type="checkbox"/> - Regular <input type="checkbox"/> - Ruim	

Nas atividades internas / externas	Observação
<input type="checkbox"/> - Bom <input type="checkbox"/> - Regular <input type="checkbox"/> - Ruim	

Observações

Local e data	Responsável pelo relatório (nome e RE)



REGISTRO INDIVIDUAL DE CONDUTA - RIC

Equipe de referência:

FL nº

Agente Ap Socioeducativo:	Psicossocial
Agente Ap Socioeducativo:	Pedagogia
Agente Ap Socioeducativo:	Saúde
Agente Ap Socioeducativo:	

1. Condutas que geraram intervenções socioeducativas:

Data	Conduta	RE

2. Condutas que geraram conquistas: saídas, elogios, progressões:

Data	Conduta	Visto
		20

REGISTRO INDIVIDUAL DE CONDUTA - RIC

FL nº

3. Registros de sanções disciplinares:

Data	Conduta	Visto

4. Observação geral/BO:

Data	Conduta	Visto

5. Resultado da intervenção:

GUIA PRÁTICO DO COORDENADOR DE EQUIPE

SUPERINTENDÊNCIA DE SEGURANÇA E DISCIPLINA

INTRODUÇÃO

A proposta de apresentarmos este guia é estabelecer uma padronização dos procedimentos de segurança preventiva nos Centros de Atendimento de internação provisória, internação e de semiliberdade da Fundação Centro de Atendimento Socioeducativo ao Adolescente – Fundação CASA-SP, para que possamos, por meio de nossas ações cotidianas no atendimento socioeducativo ao adolescente em conflito com a lei, contribuir para o seu desenvolvimento humano e social, referenciando a preservação dos direitos humanos.

Nosso objetivo não é cercear a atuação dos coordenadores de equipe, mas estabelecer diretrizes que permearão as ações do trabalho de gestão, balizando na missão da Fundação CASA-SP, em executar, direta ou indiretamente, as medidas socioeducativas com eficiência, eficácia e efetividade, garantindo os direitos previstos em lei e contribuindo para o retorno do adolescente ao convívio social como protagonista de sua história.

DA ORGANIZAÇÃO

A área da segurança na Fundação CASA-SP é uma das áreas coordenadas pela Diretoria Técnica e cabe à Superintendência de Segurança e Disciplina – SUPSED a orientação técnica que é pautada no artigo 125 do ECA (Estatuto da Criança e do Adolescente), tendo como função zelar pela integridade física e mental dos internos, cabendo adotar as medidas adequadas de contenção e segurança.

A área de segurança faz parte do corpo da Diretoria Técnica

e tem na SUPSED o órgão do qual emana as diretrizes, as normas e a coordenação das atividades ligadas à segurança dos internos por meio de suas quatro gerências. Em cada Divisão Regional, há a figura do encarregado de área/segurança e, em cada Centro de Atendimento, os coordenadores de equipe e a equipe de agentes de apoio socioeducativo.

CARACTERÍSTICAS DA FUNÇÃO

A função de coordenador de equipe dentro da estrutura da Fundação CASA-SP é exercida em comissão de cargo de confiança a um servidor qualificado, que seja do quadro permanente de pessoal da Fundação CASA-SP, da carreira de agente de apoio socioeducativo, sendo que suas avaliações de estágio probatório e de desempenho demonstrem, acima de tudo, espírito de liderança. Ele tem de apresentar atitudes dinâmicas, ser perspicaz e estar comprometido com o trabalho, além de ser um referencial a ser seguido tanto pelos funcionários como pelos adolescentes.

O coordenador de equipe no desempenho de sua função deve utilizar de estratégias para desenvolver todas as tarefas que lhe são pertinentes e também outras que possam surgir de maneira imprevisível a fim de facilitar o trabalho de todos os setores envolvidos no processo de reintegração do adolescente, visando dessa forma que a medida socioeducativa seja cumprida com eficácia, eficiência e efetividade de acordo com o Estatuto da Criança e Adolescente, Sinase e Regimento Interno da Fundação CASA.

PRÉ-REQUISITOS PARA O DESEMPENHO DA FUNÇÃO

LIDERANÇA – É o processo de conduzir um grupo de pessoas, transformando-o numa equipe que gera resultados. É a habilidade de motivar e influenciar os liderados, de forma ética e positiva, para que contribuam voluntariamente e com entusiasmo para alcançarem os objetivos da equipe e da organização. Assim, o líder diferencia-se do chefe, que é aquela pessoa encarregada por uma tarefa ou atividade de uma organização e que, para tal, comanda um grupo de pessoas, tendo autoridade de mandar e exigir obediência. Para os gestores atuais, são necessárias não só as competências do chefe, mas principalmente as do líder. Compete ao coordenador de equipe conduzir o grupo de subordinados, visando atingir o melhor resultado dentro

de uma proposta de trabalho em equipe, e dedicar atenção aos integrantes de sua equipe em suas observações profissionais, mediando às situações, almejando conceber autonomia ao corpo funcional de modo padronizado.

DINAMISMO – É a maneira de interagir pensamentos, ideias e opiniões sobre um assunto de maneira imparcial e correta sem evidenciar algo ou alguém. Tudo que se nomeie dinâmico será definido como flexível, algo disposto a obter conhecimentos e, ao mesmo tempo, transmitir conhecimentos, respeitando opiniões pessoais de cada indivíduo. O termo dinamismo provém do grego *dynamis*, que significa força, poder, capacidade.

Ser dinâmico é participar ativamente com a equipe e os setores do Centro de Atendimento, proporcionando uma ação incisiva com os jovens, garantindo o bom funcionamento da rotina diária.

PERSPICÁCIA – Que tem agudeza de espírito; sagaz, inteligente. Ser perspicaz é estar atento aos setores e sua equipe possibilitando a realização das tarefas designadas aos adolescentes, primando pelo bom desenvolvimento das atividades diárias.

COMPROMETIMENTO – Vínculo organizacional; identificação com a organização e com seus objetivos e desejo de manter-se como membro, de modo a facilitar a consecução desses objetivos. O comprometimento é aquele associado à ideia de lealdade, desejo de contribuir, sentimento de orgulho em permanecer na organização. Pode ser equiparado com sentimentos de autorresponsabilidade por um determinado ato, especialmente se eles são percebidos como livremente escolhidos, públicos e irrevogáveis. Ser comprometido com a missão institucional e as normas do Centro de Atendimento e participar da elaboração do PIA do adolescente quando da execução da medida socioeducativa.

LEALDADE – Respeito aos princípios e regras que norteiam a honra e a probidade, fidelidade aos compromissos assumidos, caráter do que é inspirado por esse respeito ou fidelidade. Por tratar-se de cargo de confiança da Fundação CASA-SP, espera-se que o coordenador seja sincero, franco, honesto, fiel aos seus compromissos e fidedigno com as diretrizes da Fundação.

DESCRIÇÃO SUMÁRIA

O ocupante do cargo/função de coordenador de equipe é o profissional responsável pela coordenação da equipe de agentes de apoio socioeducativo dos Centros de Atendimento inicial, de semiliberdade, de internação provisória e de internação, e contribuem diuturnamente para o cumprimento da agenda multiprofissional.

Esse profissional deve coordenar sua equipe na manutenção da ordem do Centro de Atendimento, devendo realizar um trabalho preventivo de segurança e de preservação da integridade física e mental dos adolescentes e demais funcionários, a fim de propiciar a tranquilidade necessária para a execução da medida socioeducativa.

OBJETIVO

Coordenar, acompanhar e orientar as atividades socioeducativas desenvolvidas de acordo com o Plano Político Pedagógico do Centro.

ATRIBUIÇÕES

O coordenador de equipe é o elo da equipe de segurança com as demais áreas. Sendo assim, é o facilitador de uma cultura de paz, pautado na manutenção da segurança preventiva. Dessa forma elencamos as ações da função que se seguem:

EM CASAs DE ATENDIMENTO INICIAL:

- 1) participar da elaboração e garantir a implantação do Plano Político Pedagógico do Centro no que se refere a sua área de atuação;
- 2) conhecer os documentos relacionados ao ambiente e atendimento socioeducativo (Sinase, ECA, Regimento Interno, Portarias Normativas e Administrativas, Ordens de serviços e resoluções pertinentes ao cargo);
- 3) participar das reuniões de planejamento, avaliação e elaboração da agenda multiprofissional do Centro de Atendimento, contribuindo assim para o pleno desenvolvimento das atividades propostas;
- 4) participar de reuniões multidisciplinares ou setoriais, visando ao estabelecimento de trabalho integrado;
- 5) solicitar ao superior imediato convocação de reuniões setoriais sempre que verificar a necessidade de algum procedimento padrão, de modo a manter a uniformização do trabalho;
- 6) promover reuniões sistemáticas com os servidores, para orientá-los quanto ao estabelecimento dos vínculos de

confiança e à relação de respeito e responsabilidade com os adolescentes, oferecendo subsídios para a superação das dificuldades;

7) zelar pela vigência dos princípios e das concepções da proposta socioeducativa nas atividades diárias;

8) coordenar as atividades, zelando pela operacionalização dos postos de serviço, delegando tarefas gerais e específicas, proporcionando condições para que os trabalhos sejam executados de forma racional e eficiente;

9) coordenar, acompanhar o desenvolvimento da agenda multiprofissional, zelando pelo bom funcionamento e correto desenvolvimento das atividades educativas, sem interferir ou dificultar as ações planejadas por toda equipe multiprofissional do Centro;

10) coordenar e organizar a equipe para a correta distribuição de alimentos (café da manhã, lanches e demais refeições), bem como o desenvolvimento de hábitos de higiene pessoal e ambiental;

11) coordenar atividades externas da equipe que envolvam o acompanhamento aos adolescentes em audiências, tratamentos médico, odontológico, psicológico, a pronto-socorro, hospitais;

12) executar, eventualmente, o recâmbio de adolescentes para localidades indicadas, conforme determinação judicial;

13) contribuir para as soluções de problemas de relacionamento entre a equipe ou entre esta e os adolescentes, por meio da orientação e aconselhamento;

14) solicitar e controlar sistematicamente os materiais necessários à dinâmica do atendimento visando à preservação e principalmente à segurança;

15) fiscalizar a preservação predial, bem como solicitar conserto das instalações, visando à segurança e integridade físicas das pessoas envolvidas;

16) fiscalizar as condições de higiene ambiental do interior de todo o Centro de Atendimento, a fim de garantir as condições de saúde das pessoas envolvidas;

17) participar com a equipe multidisciplinar do processo de recepção/acolhimento dos adolescentes de forma a orientá-los quanto às normas de convivência, a fim de proporcionar um ambiente acolhedor e contribuir para a construção do PIA;

18) identificar adolescentes no momento da chegada ao Centro de Atendimento, registrando no pré-ID todos os dados cadastrais e fotos, e no coletor eletrônico as digitais. Utilizar -se do sistema manual (planilhas de papel) somente na falta

do sistema eletrônico. Imediatamente após a identificação, encaminhar o material para o Núcleo de Identificação e Documentação do Adolescente, podendo inclusive enviar as planilhas previamente via fax para constatação;

19) elaborar relatórios diversos desde as intercorrências do início ao final do plantão, até as informações subsidiárias para auxiliar os diversos setores do Centro de Atendimento;

20) registrar e acompanhar as informações sobre a entrada e saída dos adolescentes do Centro de Atendimento;

21) planejar escala de férias e plantões, com anuência da encarregada de área técnica do Centro de Atendimento para a correta distribuição de funcionários com as atividades a serem desenvolvidas;

22) organizar e supervisionar escala de postos de serviço, com posicionamentos práticos e estratégicos e conforme o efetivo existente;

23) coordenar as atividades culturais e esportivas organizadas pela equipe pedagógica nos fins de semana e feriados na ausência de agentes educacionais, visando à harmonia do Centro de Atendimento;

24) participar de processos de educação continuada oferecidos pela instituição, objetivando a sua capacitação e o desenvolvimento profissional;

25) realizar revistas periódicas com a anuência da encarregada de área técnica do Centro de Atendimento;

26) executar outras tarefas correlatas a critério do superior imediato;

27) apresentar à encarregada da área técnica do Centro de Atendimento as necessidades e as dificuldades que surgirem no decorrer do dia, no que diz respeito ao cumprimento das atividades;

28) elaborar termo circunstanciado quando a situação exigir;

29) receber, cadastrar, organizar, controlar e armazenar os pertences dos adolescentes.

EM CASAS DE SEMILIBERDADE:

1) participar da elaboração e garantir a implantação do Plano Político Pedagógico do Centro no que se refere a sua área de atuação;

2) conhecer os documentos relacionados ao ambiente e atendimento socioeducativo (Sinase, ECA, Regimento Interno, Portarias Normativas e Administrativas, Ordens de serviços e resoluções pertinentes ao cargo);

- 3) participar das reuniões de planejamento, avaliação e elaboração da agenda multiprofissional do Centro de Atendimento, contribuindo assim para o pleno desenvolvimento das atividades propostas;
- 4) participar de reuniões multidisciplinares ou setoriais visando ao estabelecimento de trabalho e à agenda individual do adolescente;
- 5) solicitar ao superior imediato convocação de reuniões setoriais sempre que verificar a necessidade de algum procedimento padrão, de modo a manter a uniformização do trabalho;
- 6) promover reuniões sistemáticas com os servidores, para orientá-los quanto ao estabelecimento dos vínculos de confiança e à relação de respeito e responsabilidade com os adolescentes, oferecendo subsídios para a superação das dificuldades;
- 7) zelar pela vigência dos princípios e das concepções da proposta socioeducativa nas atividades diárias;
- 8) coordenar as atividades, delegando tarefas gerais e específicas, proporcionando condições para que os trabalhos sejam executados de forma racional e eficiente;
- 9) coordenar, acompanhar o desenvolvimento da agenda multiprofissional, zelando pelo bom funcionamento e correto desenvolvimento das atividades educativas, sem interferir ou dificultar as ações planejadas por toda a equipe multiprofissional do Centro;
- 10) coordenar e organizar a equipe para a correta distribuição de alimentos (café da manhã, lanche da tarde, escolar e lanche noturno), bem como o desenvolvimento de hábitos de higiene pessoal e ambiental;
- 11) acompanhar o adolescente em saídas programadas pela equipe do Centro e outras quando necessário;
- 12) executar, eventualmente, o recâmbio de adolescentes para localidades indicadas, conforme determinação judicial;
- 13) contribuir para as soluções de problemas de relacionamento entre a equipe ou entre esta e os adolescentes, por meio da orientação e aconselhamento;
- 14) solicitar e controlar sistematicamente os materiais necessários à dinâmica do atendimento, visando à preservação e principalmente à segurança;
- 15) fiscalizar a preservação predial, bem como solicitar conserto das instalações, visando à segurança e integridade físicas das pessoas envolvidas;

- 16) fiscalizar as condições de higiene ambiental do interior de todo o Centro de Atendimento a fim de garantir as condições de saúde das pessoas envolvidas;
- 17) participar com a equipe multidisciplinar do processo de recepção e de acolhimento dos adolescentes de forma a orientá-los quanto às normas de convivência, a fim de proporcionar um ambiente acolhedor e contribuir para a construção do PIA;
- 18) identificar adolescentes no momento da chegada ao Centro de Atendimento, registrando no pré-ID todos os dados cadastrais e fotos, e no coletor eletrônico as digitais. Utilizar -se do sistema manual (planilhas de papel) somente na falta do sistema eletrônico. Imediatamente após a identificação, encaminhar o material para o Nida, podendo inclusive enviar as planilhas previamente via fax para constatação;
- 19) elaborar relatórios diversos desde as intercorrências do início ao fim do plantão, até as informações subsidiárias para auxiliar os diversos setores do Centro de Atendimento;
- 20) registrar e acompanhar as informações sobre a entrada e saída dos adolescentes do Centro de Atendimento;
- 21) planejar escala de férias e plantões, com anuência da encarregada de área técnica do Centro de Atendimento, para a correta distribuição de funcionários com as atividades a serem desenvolvidas;
- 22) organizar e coordenar escala de postos de serviço, com posicionamentos práticos e estratégicos e conforme o efetivo existente;
- 23) colaborar com a equipe pedagógica na execução das festividades e eventos do Centro de Atendimento;
- 24) coordenar as atividades de fim de semana, quando os adolescentes forem mantidos no Centro de Atendimento;
- 25) comunicar à Sala de Situação o não retorno de adolescentes de atividades externas assim como retorno dos mesmo fora dos horários definidos pelo Centro;
- 26) subsidiar com informações a equipe técnica no que se refere ao comportamento e à participação do adolescente nas atividades desenvolvidas no dia a dia;
- 27) participar de processos de educação continuada oferecidos pela instituição, objetivando a sua capacitação e desenvolvimento profissional;
- 28) realizar revistas periódicas com a anuência da encarregada da área técnica do Centro de Atendimento;
- 29) executar outras tarefas correlatas a critério do superior imediato;

30) apresentar à encarregada de área técnica do Centro de Atendimento as necessidades e as dificuldades que surgirem no decorrer do dia, no que diz respeito ao cumprimento das atividades;

31) elaborar termo circunstanciado quando a situação exigir;

32) receber, cadastrar, organizar, controlar e armazenar os pertences dos adolescentes.

EM CASAs DE INTERNAÇÃO PROVISÓRIA E INTERNAÇÃO:

1) participar da elaboração e garantir a implantação do Plano Político Pedagógico do Centro no que se refere a sua área de atuação;

2) conhecer os documentos relacionados ao ambiente e atendimento socioeducativo (Sinase, ECA, Regimento Interno, Portarias Normativas e Administrativas, Ordens de serviços e resoluções pertinentes ao cargo);

3) participar das reuniões de planejamento, avaliação e elaboração da agenda multiprofissional do Centro de Atendimento, contribuindo assim para o pleno desenvolvimento das atividades propostas;

4) participar de reuniões multidisciplinares ou setoriais, visando ao estabelecimento de trabalho integrado;

5) solicitar ao superior imediato convocação de reuniões setoriais sempre que verificar a necessidade de algum procedimento padrão, de modo a manter a uniformização do trabalho;

6) promover reuniões sistemáticas com os servidores, para orientá-los quanto ao estabelecimento dos vínculos de confiança e à relação de respeito e responsabilidade com os adolescentes, oferecendo subsídios para a superação das dificuldades;

7) zelar pela vigência dos princípios e concepções da proposta socioeducativa nas atividades diárias;

8) coordenar as atividades, delegando tarefas gerais e específicas, proporcionando condições para que os trabalhos sejam executados de forma racional e eficiente;

9) coordenar, acompanhar o desenvolvimento da agenda multiprofissional, zelando pelo bom funcionamento e correto desenvolvimento das atividades educativas, sem interferir ou dificultar as ações planejadas por toda equipe multiprofissional do Centro;

10) coordenar e organizar a equipe para a correta distribuição de alimentos (café da manhã, lanches e

demais refeições), bem como o desenvolvimento de hábitos de higiene pessoal e ambiental;

11) coordenar e organizar a recepção dos familiares nas visitas semanais;

12) coordenar atividades externas da equipe que envolvam o acompanhamento aos adolescentes em audiências, tratamentos médico, odontológico, psicológico, a pronto-socorro, hospitais, atividades escolares, profissionalizantes, esportivas, empregatícias, culturais e outras;

13) executar, eventualmente, o recâmbio de adolescentes para localidades indicadas, conforme determinação judicial;

14) contribuir para as soluções de problemas de relacionamento entre a equipe ou entre esta e os adolescentes, por meio da orientação e aconselhamento;

15) solicitar e controlar sistematicamente os materiais necessários à dinâmica do atendimento, visando à preservação e principalmente à segurança;

16) fiscalizar a preservação predial, bem como solicitar conserto das instalações, visando à segurança e integridade físicas das pessoas envolvidas;

17) fiscalizar as condições de higiene ambiental do interior de todo o Centro de Atendimento a fim de garantir as condições de saúde das pessoas envolvidas;

18) participar com a equipe multidisciplinar do processo de recepção e acolhimento dos adolescentes de forma a orientá-los quanto às normas de convivência, a fim de proporcionar um ambiente acolhedor e contribuir para a construção do PIA;

19) tratando-se de internação provisória (art. 108), identificar o adolescente no momento da chegada ao Centro de Atendimento, registrando no pré-ID todos os dados cadastrais e fotos, e no coletor eletrônico as digitais. Utilizar-se do sistema manual (planilhas de papel) somente na falta do sistema eletrônico. Imediatamente após a identificação encaminhar o material para o Nida, podendo inclusive enviar as planilhas previamente via fax para constatação;

20) elaborar relatórios diversos desde as intercorrências do início ao fim do plantão, até as informações subsidiárias para auxiliar os diversos setores do Centro de Atendimento;

21) registrar e acompanhar as informações sobre a entrada e saída dos adolescentes do Centro de Atendimento;

22) planejar escala de férias e plantões, com anuência da encarregada de área técnica do Centro de Atendimento,

para a correta distribuição de funcionários com as atividades a serem desenvolvidas;

23) organizar e supervisionar escala de postos de serviço, com posicionamentos práticos e estratégicos e conforme o efetivo existente;

24) colaborar com a equipe pedagógica na execução das festividades e eventos do Centro de Atendimento;

25) coordenar as atividades culturais e esportivas organizadas pela equipe pedagógica nos fins de semana e feriados na ausência de agentes educacionais, visando à harmonia do Centro de Atendimento;

26) subsidiar com informações a equipe técnica no que se refere ao comportamento e à participação do adolescente nas atividades desenvolvidas no dia a dia;

27) participar de processos de educação continuada oferecidos pela instituição, objetivando a sua capacitação e desenvolvimento profissional;

28) realizar revistas periódicas com a anuência da encarregada de área técnica do Centro de Atendimento;

29) executar outras tarefas correlatas a critério do superior imediato;

30) apresentar ao encarregado de segurança e, na falta, à encarregada de área técnica do Centro de Atendimento, as necessidades e as dificuldades que surgirem no decorrer do dia, no que diz respeito ao cumprimento das atividades;

31) elaborar termo circunstanciado, bem como informar à Sala de Situação, quando a situação exigir.

32) receber, cadastrar, organizar, controlar e armazenar os pertences dos adolescentes.

RECEPÇÃO/ACOLHIMENTO:

É no momento da recepção que realizamos o acolhimento ao adolescente e estabelecemos a relação de respeito e confiança. Para tanto, é necessário que o coordenador tenha claro seu papel. Relacionamos abaixo como deve ser sua participação nesta etapa.

EM CASA DE ATENDIMENTO INICIAL, INTERNAÇÃO PROVISÓRIA E DE INTERNAÇÃO

Etapa I - Notificações e pastas-arquivo

a. Oriundo de outros CASAs: conferir com a escolta a notificação de transferência e compará-la com a notificação recebida do Simova-DT. Oriundo de DP ou da

Vara da Infância e Juventude: conferir o ofício da Diretoria Técnica da Fundação CASA-SP com a notificação recebida do Simova e exame do IML.

b. Encaminhar as pastas de Execução da Medida, de Serviço Social, de Psicologia, de Saúde, Pedagógica e de Segurança e Disciplina para o encarregado técnico conferir.

c. Após conferência e estando em ordem, encaminhar o adolescente para o local de revista.

Etapa II – Identificação datiloscópica e fotográfica

a. Fotografar o frontal, o perfil direito e esquerdo, as tatuagens e cicatrizes.

b. Completar as planilhas de identificação no coletor eletrônico de digitais e aguardar a confirmação do Núcleo de Identificação e Documentação do Adolescente.

EM CASA DE SEMILIBERDADE

Etapa I - Notificações e pastas-arquivo

a. Oriundo de outros CASAs: conferir com a escolta a notificação de transferência e compará-la com a notificação recebida do Simova-DT. Oriundo de DP ou da Vara da Infância e Juventude: conferir ofício da Diretoria Técnica da Fundação CASA-SP com a notificação recebida do Simova e exame do IML.

b. Encaminhar as pastas de Execução da Medida, de Serviço Social, de Psicologia, de Saúde, Pedagógica e de Segurança e Disciplina para a encarregada técnica conferir.

c. Após conferência e estando em ordem, encaminhar o adolescente para o local de revista.

ATUAÇÃO DO COORDENADOR NOS DIFERENTES SETORES

a. Para que o coordenador de equipe tenha um bom rendimento diário, é preciso ter acima de tudo organização e disciplina.

b. É necessário, ao assumir o plantão, verificar se todas as informações anteriores ao seu plantão estão lançadas no livro de ocorrências e verificar com o coordenador subsequente se tudo transcorreu normalmente para que este possa desenvolver um plantão tranquilo.

c. Ter em mãos a agenda multiprofissional diária e a programação de saídas externas, quando houver, para que

tudo seja feito dentro de uma organização que garanta o cumprimento de todas as etapas do dia.

d. Na distribuição das tarefas aos agentes de apoio socioeducativo, visar ao Sistema de Postos de Serviço e equilíbrio das mesmas, para não sobrecarregar o servidor e garantir que essas sejam cumpridas com compromisso, responsabilidade e segurança.

e. Manter frequente comunicação com os profissionais dos demais setores, atento para justificar ações, ouvir e relatar críticas construtivas ao desenvolvimento e tomada de decisões.

f. Procurar sanar eventuais dúvidas ou fornecer informações solicitadas, contribuindo para a integração setorial.

g. Agir com cordialidade, procurando compreender o perfil específico de cada profissional, conforme a função que executa, podendo assim contribuir para o entendimento coletivo dessas diferenças.

h. Receber os visitantes autorizados como participantes e avaliadores efetivos da medida socioeducativa.

i. Em dias de visita de familiares, proceder de forma ágil com toda a equipe para que os horários preestabelecidos de entrada e saída às visitas sejam cumpridos; escalar servidores do apoio polivalente (Sistema de Postos) em pontos estratégicos e de necessidade, como portaria e recepção, garantindo assim um período harmonioso e sem incidentes.

j. Avaliar permanentemente as atitudes dos profissionais na manutenção da ordem e disciplina no decorrer das atividades e propor feedback.

ATUAÇÃO DO COORDENADOR EM SITUAÇÕES-LIMITE

O coordenador de equipe deverá obrigatoriamente participar de treinamentos sobre técnicas de gerenciamento de situações-limite e negociação de crise para que saiba agir com discernimento e objetividade.

a. Mapear, conhecer e ter croquis (de fácil acesso) com detalhamento dos espaços e ambientes do Centro de Atendimento, bem como ter conhecimento de equipamentos e materiais existentes (caixa de força, mangueiras de incêndio, hidrantes, extintores, quadro de chaves etc.).

b. Tão logo tenha notícia da instalação de uma situação-limite, deverá o coordenador, após acionar seu plano de contingência de segurança para o plantão, informar

imediatamente seu diretor do Centro para as formalidades necessárias que o fato requer (acionamento de aparato de segurança), bem como notificar à Sala de Situação do ocorrido e procedimentos para confecção de relatórios.

c. Nas situações-limite de grande repercussão e de natureza grave, deverá o coordenador agir como mediador, estabelecendo um fluxo de comunicação imediata com os adolescentes, favorecendo um clima de entendimento, visando à conscientização do ato enquanto aguarda a chegada de reforço operacional.

d. Nesse primeiro momento de diálogo, o coordenador deverá estar ciente que, quando o mesmo tiver de tomar qualquer providência urgente e imediata que seja assertiva, é sensato consultar sempre que possível o diretor do Centro de Atendimento.

e. Deverá estar atento para identificar os prováveis líderes do movimento, além de providenciar a verificação de: número provável de reféns; tipo de armas utilizadas pelos adolescentes; local onde estão os reféns; a dimensão dos espaços ocupados pelo movimento dos adolescentes. Fora isso, checar os procedimentos elencados no manual de gerenciamento de crises.

f. Em seu plano de contingência de segurança para o plantão, deverá ter em mente os princípios de conter e isolar de imediato a situação-limite para que não sejam atingidas as demais atividades em andamento na CASA/ Centro de Atendimento, e de estabelecer canais de negociação para provimento da solução satisfatória e imediata do evento.

ESTA PARTE DO MANUAL NÃO ENCERRA O ASSUNTO, FICANDO A CRITÉRIO DA DIRETORIA TÉCNICA E DA SUPERINTENDÊNCIA DE SEGURANÇA E DISCIPLINA QUALQUER ALTERAÇÃO, ORIENTAÇÃO OU COMPLEMENTAÇÃO.

GERENCIAMENTO DE SITUAÇÕES-LIMITE

APRESENTAÇÃO

As situações conflitantes que possam vir a ocorrer nos Centros de Atendimento da Fundação CASA-SP constituem situações cruciais e exigem uma resposta específica das autoridades, a fim de assegurar uma solução plausível. A Superintendência de Segurança e Disciplina, visando manter a integridade física e mental dos servidores e dos adolescentes sob responsabilidade da Fundação, bem como a preservação de seus direitos, constatou a necessidade da preparação e padronização das ações e comportamentos do corpo funcional diante de circunstâncias críticas.

Assim sendo, a Superintendência apresenta o Gerenciamento de Situações-Limite, reelaborado para todos os servidores dos Centros de Atendimento CASA-SP, no desempenho das ações específicas de segurança, para que possam ser guiados para obtenção das soluções das situações que exijam respostas especiais do eixo da segurança, de uma forma racional, consciente e profissional.

INTRODUÇÃO

O Tratado Internacional sobre Direitos Civis e Políticos, em seu artigo 10, estabelece que “todas as pessoas privadas de sua liberdade devem ser tratadas com humanidade e com respeito pela dignidade inerente a qualquer ser humano”. Dessa forma, os servidores, no desempenho de suas funções, devem manter a integridade física do adolescente, respeitando sempre os direitos humanos do cidadão, atentando aos procedimentos a serem adotados em casos de torturas e maus tratos.

“... o termo “tortura” significa qualquer ato pelo qual dor ou sofrimento grave, seja físico ou mental, é deliberadamente imposto a uma pessoa a fim de se obter dela ou de um terceiro informações ou uma confissão, puni-la por um ato que ela ou um terceiro cometeu ou é suspeito de haver cometido, ou intimidar ou coagir a pessoa ou um terceiro, ou ainda por qualquer razão com base em discriminação de qualquer natureza, quando dor ou sofrimento é imposto por um funcionário ou outra pessoa que esteja agindo em uma qualidade oficial, quer por sua instigação, quer com seu consentimento ou sua anuência. O termo não inclui dor ou sofrimento oriundo, inerente ou incidental a sanções lícitas.”

Assim sendo, nenhum servidor poderá infligir, instigar, ou tolerar qualquer ato de tortura, ou outra forma cruel, desumana, ou degradante de tratamento, ou punição, devendo reportar-se ao diretor do Centro de Atendimento imediatamente se isso ocorrer, para que sejam adotadas medidas cabíveis.

Os princípios norteadores dos documentos legais citados, acrescidos dos conceitos éticos e de direitos humanos, conduziram à realização deste trabalho.

OBJETIVO

Pretende o presente capítulo fornecer subsídios para atuação adequada, nos mais diversos momentos pelos quais possa passar um Centro de Atendimento. Esses momentos serão assim simbolizados:

CLASSIFICAÇÃO	SITUAÇÃO	AVERIGUAÇÃO
VERDE	→	NORMALIDADE
AMARELO	→	ATENÇÃO
VERMELHO	→	INSTALAÇÃO DE CONFLITO OU OCASIÃO DE SITUAÇÕES-LIMITE
BRANCO	→	RESTABELECIMENTO DA ORDEM

Mediação sugere partes em oposição e que a diferença pode ser resolvida por acordo, no pressuposto de que tudo é suscetível de acerto, de negociação ou de transação, desde que cada um se disponha a ceder um pouco, após o que tudo ficará devidamente resolvido.¹

Situações-limite são aquelas situações em que há desrespeito à integridade física, moral ou psicológica em acontecimentos como brigas, quebradeiras, motins, tentativas de fuga, invasões, incêndios, agressões físicas e verbais ou outras ocorrências desse tipo.²

Segundo Antônio Carlos Gomes da Costa, “um primeiro passo é imprescindível. Sem alardes e fantasias, é preciso afirmar uma realidade que está presente no cotidiano de todo e qualquer Centro de Atendimento de internação: os riscos existem, são reais e podem se transformar em situações críticas para todos que convivem nesses Centros de Atendimento” (COSTA, 2006).³

1 Curso Sinase 2010 - UnB
2 Curso Sinase 2010 - UnB
3 Curso Sinase 2010 - UnB

VERDE = normalidade = é o momento de normalidade no funcionamento das atividades diárias do Centro de Atendimento.

ATUAÇÃO E POSTURA PARA O MOMENTO VERDE: atuações preventivas de todo o corpo funcional, visando não só à manutenção do clima de tranquilidade, como também ao atendimento dos adolescentes em suas necessidades básicas.

1) Estar atento em tempo integral com observação ao comportamento individual e coletivo dos adolescentes, bem como de sua participação e interação nas atividades do cotidiano conforme agenda multiprofissional.

2) Ter clareza de seu caráter de proteção, tendo sempre uma postura digna e adequada, agindo sempre com justiça, ética com respeito frente às situações do dia a dia, mantendo assim a garantia de ambiente estável, permitindo ao jovem se perceber no tempo e espaço.

3) Ter pleno conhecimento da rotina e do Plano de Segurança do Centro de Atendimento.

4) Cumprir o horário previsto para despertar e recolher dos adolescentes na rotina diária, conforme firmado nas normas de convivência do Centro de Atendimento.

5) Dispensar atenção especial aos problemas relacionados com familiares dos adolescentes, sempre informando a equipe psicossocial.

6) Estabelecer vínculo com os adolescentes se tornando uma referência positiva, conforme sua atribuição com as seguintes orientações:

a. ouvir sempre que necessário;

b. participar do grupo de referência, na elaboração do diagnóstico polidimensional e no acompanhamento do PIA durante o cumprimento da medida socioeducativa, sobretudo a concepção pedagógica, respeitando as fases de desenvolvimento integral do adolescente;

c. orientar sempre os adolescentes, especialmente quando solicitado;

d. nunca prometer ao adolescente algo que tenha dúvidas se poderá ou não cumprir;

e. acompanhar as atividades de escolarização, educação profissional, recreação, esportiva e cultural, visando sempre valorizar seu potencial bem como seu desempenho, favorecendo o estabelecimento de um vínculo.

7) Fiscalizar e dar a importância necessária ao bom atendimento do adolescente na hora das refeições, no que se refere à qualidade (temperatura, aparência, higiene) e quantidade

(conforme previsto no cardápio) dos alimentos oferecidos.

8) Propiciar condições adequadas para que o direito à visita do adolescente seja respeitado, atendendo os visitantes com respeito e urbanidade, sem no entanto deixar de adotar as medidas necessárias para manutenção da segurança e disciplina.

9) Agir preventivamente quando houver descumprimento das normas vigentes, intervindo de imediato quando necessário para evitar conflito ou situação-limite.

10) Observar o cumprimento dos deveres do adolescente para evolução e/ou crescimento pessoal e social, orientando sempre que necessário com postura condizente ao papel de socioeducador.

11) Propiciar condições adequadas para que todos os direitos do adolescente sejam respeitados, conforme o ECA e contemplado no regimento interno da Fundação CASA-SP.

12) Agir sempre pautado nos valores da instituição, não praticando formas de provocações aos jovens em sua rotina diária, tais como apelidos, chacotas, excesso de autoridade, evitando assim qualquer forma de retaliação.

AMARELO = atenção = é o momento em que aparecem indícios de provável surgimento de situação crítica. Nesse momento, as ações se voltam para amenizar possíveis situações indesejáveis e já preparar as diversas áreas, órgãos e pessoas-chave para o enfrentamento e superação do conflito.

ATUAÇÃO E POSTURA PARA O MOMENTO AMARELO: indicação de situações que denotam alteração de rotina. Medidas preventivas que deverão ser adotadas, visando à manutenção da ordem.

1) Manter sua postura de acordo com sua atribuição, mesmo diante de alguma situação que possa transformar o clima do Centro de Atendimento.

2) Comunicar de imediato qualquer situação de anormalidade detectada aos superiores e, de acordo com o Plano de Segurança do Centro de Atendimento, adotar ações preventivas para evitar a possível eclosão de conflito informando, se for o caso, a Sala de Situação.

3) Permanecer atento, acompanhando toda a movimentação dos adolescentes e visitantes, procurando detectar possíveis alterações comportamentais tais como:

a. silêncio estranho, contrariando a rotina do Centro de Atendimento;

b. expressões taciturnas e sisudas dos adolescentes;

- c. alteração na rotina de saída para atividades ou permanência dos adolescentes, formando grupos nos ambientes socioeducativos;
- d. mudança de comportamento nos pedidos de atendimentos para os diversos setores do Centro de Atendimento;
- e. adolescentes, evitando o contato com os agentes e coordenadores;
- f. qualquer pedido de adolescente para transferência de Centro de Atendimento ou para medida de convivência protetora;
- g. inexistência ou excesso de reclamações injustificadas, com relação à qualidade da alimentação, condições ambientais e de atendimento;
- h. redução acentuada no número de visitantes sem motivação;
- i. visitas saindo antes do término do horário normal, apressadamente e com aspecto de preocupação;
- j. resistência dos adolescentes em participar das atividades pedagógicas e aulas formais;
- k. posicionamento dos adolescentes em locais estratégicos para observar entrada e saída;
- l. aumento no índice de indisciplina.

4) Sempre que houver qualquer alteração de comportamento dessa natureza a equipe de referência deve atuar:

- a. caso essa alteração seja individual, a equipe de referência deve agir pontualmente com orientações ao adolescente, visando que o jovem reflita e reveja seu comportamento;
- b. caso essa alteração seja coletiva, todas as equipes de referência deverão atuar conjuntamente, se necessário com a participação da equipe gestora do Centro de Atendimento na intervenção.

5) Quando essas alterações forem com movimentação coletiva e seu intuito seja criar uma situação-limite, devem-se adotar as medidas previstas do plano de contingência do Centro de Atendimento.

IMPORTANTE: quando identificado que tais alterações sejam para modificar a prática institucional, toda a equipe deve analisar cuidadosamente o caso, visando à compreensão e identificação de falhas ou na atuação da equipe profissional, buscando, assim, ajustes necessários para sua superação.

VERMELHO = estabelecimento de conflito = é o momento da eclosão de um conflito ou situação-limite de natureza

generalizada, não obstante os trabalhos preventivos desenvolvidos pelo corpo funcional do Centro de Atendimento, nas fases anteriores.

*CONFLITO – é um processo resultante da ação e do comportamento de pessoas, associado à agressividade, ao confronto físico e verbal e a sentimentos negativos, considerado prejudicial ao bom relacionamento entre as pessoas e, conseqüentemente, ao bom funcionamento das organizações. Em uma visão mais positiva, um processo onde uma das partes envolvidas percebe que a outra parte frustrou ou irá frustrar os seus interesses.*⁴

*MEDIAÇÃO DE CONFLITO – consiste exatamente na escolha e implementação das estratégias mais adequadas para se lidar com cada tipo de situação. Para lidar com conflitos, é importante conhecê-los, saber qual é sua amplitude e como estamos preparados para trabalhar com ele.*⁵

VERMELHO = nesse momento, o conflito ou a situação-limite já está instalado. As ações objetivam a mobilização de recursos operacionais e táticos conforme descrito no plano de contingência do Centro de Atendimento. Cuidados devem ser tomados para que o retorno à normalidade ocorra com o menor índice possível de conseqüências indesejáveis, principalmente quanto a pessoas, bens e meio ambiente, primando-se nas ações e condições da não violência no uso legal da força para contenção quando esgotadas todas as possibilidades de negociação.

Conceitos e definições (fonte Senasp):

- **força:** é toda intervenção compulsória sobre o indivíduo ou grupos de indivíduos, reduzindo ou eliminando sua capacidade de autodecisão;
- **nível do uso da força:** é o entendimento desde a simples presença do agente em uma intervenção até a utilização de equipamentos de defesa, em seu uso extremo;
- **ética:** é o conjunto de princípios morais ou valores que governam a conduta de um indivíduo ou membros de uma mesma profissão;
- **uso progressivo da força:** consiste na seleção adequada de opções de força pelo agente em resposta ao nível de submissão do indivíduo a ser controlado;
- **contenção:** uso de procedimentos de proteção e

de restrição para limitar a liberdade de movimentos comportamentais de pessoas.

MOTIVAÇÕES PARA MOVIMENTO DE INDISCIPLINA

São muitas as justificativas usadas como motivação às condutas de rebeldia. As mais usuais são:

- tentativa de fuga frustrada;
- deficiência no atendimento psicossocial e na assistência jurídica;
- ineficiência no atendimento da área da saúde;
- falta de cursos de educação profissional, escolarização e lazer;
- problemas relacionados à alimentação;
- violência ou injustiça praticada dentro do Centro de Atendimento;
- tratamento insatisfatório aos visitantes;
- extorsão entre adolescentes;
- adolescente em risco no Centro de Atendimento.
- existência de uma organização de adolescentes interna forte.

Observa-se que, muitas vezes, os atos de rebeldia são utilizados para “encobrir” a prática de atentados contra eventuais inimigos internos.

INCIDENTE COM REFÉNS

A eclosão de conflito ou situação-limite que ocasiona no domínio do Centro de Atendimento pelos adolescentes na maioria das vezes implica na tomada de agentes e/ou outros servidores como reféns indistintamente (serão tomados como reféns aqueles que estiverem mais acessíveis, independentemente do tratamento dispensado aos adolescentes).

Para o servidor tomado como refém em um conflito no Centro de Atendimento, estabelecer uma regra geral de comportamento não é preconizado, já que estaremos lidando com um universo amplo de personalidades sob intensa pressão emocional. No entanto, é importante ter presente as seguintes atitudes:

- 1) não praticar “atos heroicos”, ou seja, atos que possam expor você e as demais pessoas a uma situação de risco ao tentar fugir. Cabe aos reféns tentar, de alguma forma, amenizar a situação devendo, para tanto, procurar manter a calma e a prudência necessárias para avaliar a situação;
- 2) ficar atento às instruções dos rebelados, seguindo-as prontamente sempre que possível. Os primeiros

momentos são de grande tensão e os rebelados estarão sempre muito nervosos;

3) avaliar, individualmente, o perfil do rebelado e concluir se reúne, ou não, condições de dialogar, o que depende necessariamente de sua postura rotineira em serviço que deverá ser correta e também de sua aceitação por parte daquela população;

4) em segundo plano, analisar o perfil do(s) adolescente(s) que o estiver subjugando ou à frente do movimento e, havendo possibilidade, intervir no momento certo, de maneira a não criar hostilidade e fazer ver ao(s) adolescente(s) que com violência nada conseguirá e que tudo poderá ser solucionado de maneira tranquila, sem retaliações;

5) alertar aos rebelados quanto a problemas de saúde, que exijam ações emergenciais, solicitando ajuda ou medicação;

6) seja observador: você pode ao ser solto ajudar as autoridades com informações importantes, principalmente para a segurança dos demais reféns;

7) ao ser chamado para intermediar um contato telefônico ou pessoal entre rebelados e negociador, tente manter a calma, a atenção, sendo claro e conciso, na medida do possível;

8) é importante esforçar-se para manter o controle emocional; em caso de não se sentir à vontade e em condições seguras de diálogo, o melhor é calar-se, manter a calma e aguardar solução por parte do gabinete de crise que, com as autoridades competentes, certamente encontrará soluções;

9) o primeiro diálogo nem sempre será satisfatório; quem estiver tentando, por meio do diálogo, conter ou amenizar o problema deverá saber o momento certo de deixar a cargo de seus superiores a sequência das negociações;

10) tratar os rebelados sempre com respeito, falando somente quando solicitado, ou se houver grande necessidade;

11) não fazer sugestões, a não ser que seja vital à saúde e segurança própria ou dos demais reféns;

12) se houver intervenção dos grupos de apoio e/ou da Polícia Militar, jogar-se no chão e aguardar a ação, que é rápida e vigorosa;

13) tentar manter a tranquilidade e o equilíbrio, pois um comportamento subjugado apenas reforça o poder do indivíduo e estimula mais agressão;

14) não deixe de se alimentar sempre que comida for oferecida. Vise manter sua saúde e lembre-se: rejeição poderá ofender e será lembrada;

15) fugir — pense duas vezes, é muito perigoso! O que acontecerá com você e com os outros se fracassar? O que acontecerá com os outros se só você conseguir fugir?;

16) considere a possibilidade de que o adolescente que o mantém como refém esteja aplicando medidas de proteção diante dos acontecimentos. Confie no vínculo criado ao longo do tempo e estimule para que haja entendimento e confiança no diálogo estabelecido pelo negociador, não prometendo nem tão pouco duvidando do acordado;

17) colabore para a solução pacífica da ação, lembrando que sua presença é de vital importância para o bom andamento do desfecho.

BRANCO = restabelecimento da ordem = é o momento pós-conflito, em que providências deverão ser adotadas, visando ao restabelecimento e pronto retorno do Centro de Atendimento à normalidade.

Após o término do conflito, devem ser tomadas providências para o levantamento, diagnóstico e restauração dos danos pessoais, patrimoniais e de meio ambiente. Ainda com a presença do grupo de apoio e/ou da Polícia Militar e com o movimento de rebeldia devidamente controlado, será providenciada a operação rescaldo, que objetiva:

- 1) proceder a retirada dos feridos, funcionários ou adolescentes, providenciando cuidados médicos;
- 2) realizar a avaliação de saúde de todos os adolescentes;
- 3) recolher os adolescentes em seus dormitórios e proceder à rigorosa contagem e revista de busca;
- 4) revistar minuciosamente o Centro de Atendimento, visando detectar irregularidades;
- 5) vistoriar portas, grades, portões e janelas;
- 6) avisar os familiares dos adolescentes feridos.

Após restabelecimento da ordem, o corpo funcional do Centro de Atendimento deverá providenciar por determinação do seu diretor:

- 1) avaliação dos danos, para os reparos necessários na área predial e de infraestrutura (hidráulica, elétrica, comunicação, alvenaria etc.);
- 2) a limpeza e retirada de entulhos;
- 3) checar armazenamento e conservação de alimentos;
- 4) o restabelecimento das atividades de fornecimento de alimentação e lavanderia;

5) a preservação do local para realização da perícia pela Polícia Científica;

6) o restabelecimento das comunicações de praxe com as autoridades e órgãos competentes;

7) termo circunstanciado e boletim de ocorrência policial com anexo do quadro de resumo dos danos patrimoniais, meio ambiente e do pessoal;

8) informações para a imprensa somente por meio da assessoria de imprensa ou por ordem da mesma;

9) apuração, por meio de sindicância pela corregedoria, das responsabilidades legais dos adolescentes e/ou servidores;

10) assistência médica e psicológica aos servidores, quando necessário;

11) o restabelecimento das demais atividades de rotina do Centro de Atendimento;

12) avaliação do desgaste psicológico dos funcionários, adotando medidas cautelares dos diretamente envolvidos no episódio, prevendo possíveis desequilíbrios emocionais, realocando as funções até restabelecimento da normalidade, após parecer do médico do trabalho;

13) não permitir qualquer ato de servidores, que não seja em conformidade como orientado pela Superintendência de Segurança e Disciplina em seu caráter de proteção.

Após a saída do grupo de apoio, o corpo funcional do Centro de Atendimento deverá providenciar por determinação do seu diretor:

- 1) avaliação dos danos, para os reparos necessários na área predial e de infraestrutura, (hidráulica, elétrica, comunicação, alvenaria etc.);
- 2) a limpeza e retirada de entulhos;
- 3) o restabelecimento das atividades de fornecimento de alimentação e lavanderia;
- 4) quando necessário, preservar o local para realização da perícia, pela Polícia Científica;
- 5) o restabelecimento das comunicações de praxe com as autoridades e órgãos competentes;
- 6) termo circunstanciado e boletim de ocorrência policial com registro de danos pessoais e com relação dos danos patrimoniais;
- 7) apuração, por meio de sindicância pela corregedoria, das responsabilidades legais dos adolescentes e/ou servidores;
- 8) acionar o Programa de Atendimento Emergencial da

Gerência de Medicina e Segurança do Trabalhador para os servidores vítimas da situação-limite, quando necessário; 9) o restabelecimento das demais atividades de rotina do Centro de Atendimento.

Observação: não é permitido a qualquer servidor fornecer informação para a imprensa sem prévia autorização da assessoria de imprensa da Fundação CASA-SP.

DENÚNCIAS E INFORMAÇÕES

Somando-se aos cuidados tomados para manter a segurança e o controle dos Centros de Atendimento, deve-se, ainda, dar especial atenção às denúncias e informações, que podem se constituir em material de suma importância e colaboram na descoberta e no desmantelamento de planos e ações que possam ameaçar o Centro de Atendimento.

Denúncias e informações chegam ao Centro de Atendimento por meio das mais diversas formas e fontes e por motivos variados, não devendo ser descartadas, ainda que aparentemente absurdas.

Origem de denúncias:

- 1) Polícia Civil, por meio do disque-denúncia ou da Polícia Militar-Copom;
- 2) informações de outros Centros de Atendimento, que chegam à Sala de Situação, Diretoria Técnica, SUPSED e ouvidoria, são repassadas à Divisão Regional interessada;
- 3) denúncias encaminhadas pela ouvidoria e outros órgãos, principalmente por visitantes e familiares de adolescentes e pelos mais diversos motivos:
 - a) visando ao bem-estar do seu visitado;
 - b) em agradecimento ao corpo funcional pelo atendimento recebido;
 - c) receando que algo ruim possa acontecer com seu visitado;
 - d) revoltando-se com atitudes comportamentais dos adolescentes;
 - e) informando posição contrária a motins e rebeliões;
 - f) atendendo aos pedidos de seus familiares;
- 4) adolescentes que, levados por uma série de motivos e por confiar num determinado servidor, inclusive pelo

tratamento dispensado, informam sobre as irregularidades que estão ocorrendo:

- a) por receber atendimento digno por parte do agente ou coordenador;
- b) por receber ajuda desinteressada do funcionário às suas necessidades;
- c) pelo tratamento respeitoso e digno dispensado a seus familiares;
- d) por terem sido seviciados por outros adolescentes;
- e) para eliminar adversário;
- f) pela morosidade no atendimento e encaminhamento de solicitações às mais diversas áreas.

IMPORTANTE: deve a administração estar sempre atenta aos adolescentes que serão postos em liberdade ou transferidos, ouvindo-os e, quando de sua saída, procurar, com discrição, contribuição sobre as irregularidades que por ventura não foram captadas pelo corpo funcional do Centro de Atendimento.

ATUAÇÃO DOS GESTORES NA SITUAÇÃO-LIMITE

DIRETOR DO CENTRO DE ATENDIMENTO

- i. Tomar conhecimento dos fatos.
- ii. Informar o Diretor Regional.
- iii. Determinar providências das respectivas áreas, definindo estratégias conforme plano de contingência do Centro.
- iv. Deslocar até a ocorrência assumindo o comando da situação.
 - b) Se julgar necessário solicitar ao regional o acionamento do grupo de apoio, quando necessário, bem como manter a Sala de Situação atualizada.
- 3) Certificar-se de que todos os portões de segurança estejam devidamente trancados e mantidos sob segurança para isolar o incidente, conforme sistema de postos de serviço do Centro de Atendimento.
- 4) Verificar a necessidade de fortalecer a ocupação dos postos fixos.
- 5) Analisar cuidadosamente a situação de todos os adolescentes, especialmente a existência de adolescente em situação de risco.
- 6) Conforme plano de contingência, determine para que sejam trancadas as áreas do Centro de Atendimento que não tiverem sido afetadas pelo incidente.

ENCARREGADO DE SEGURANÇA E/OU COORDENADOR DE EQUIPE

- 1) Apurar e transmitir continuamente ao diretor do Centro de Atendimento o quadro geral da situação, à medida que houver alterações importantes quanto ao clima emocional dos envolvidos, quantidade de rebelados, quantidade de reféns, setores ocupados, existência e/ou uso de drogas e demais informações necessárias.
- 2) Mobilizar a quantidade necessária de agentes, solicitando ao diretor convocação de outros servidores, mantendo-os em alerta sob seu comando.
- 3) Comandar o posicionamento dos agentes de acordo com o plano de contingência e sistemas de postos de serviço do Centro de Atendimento.
- 4) Controlar o uso dos meios de comunicação internos e externos disponíveis, de forma a evitar desvios de informação, que dificultem os esforços aplicados à negociação em andamento.
- 5) Garantir a presença, na portaria, de funcionários que tenham condições de facilitar o trânsito e, ao mesmo tempo, manter a segurança necessária, decidindo eficazmente quanto à movimentação de pessoas pertinentes ou alheias à ocorrência.
- 6) Identificar os líderes do movimento bem como os adolescentes que exerçam algum tipo de liderança positiva ou negativa no Centro de Atendimento e informar ao diretor.
- 7) Ter em mãos a planta atualizada e todas as chaves de acesso ao Centro de Atendimento.
- 8) Informar-se se existe em poder dos adolescentes psicotrópicos, álcool, armas artesanais, celulares e drogas.
- 9) Manter a distância pessoas que, devido ao estado emocional, possam dificultar as negociações ou colocar reféns em risco.
- 10) Evitar a presença de funcionários que, em razão de relacionamento de animosidade, possam dificultar as negociações.
- 11) Orientar a contenção de água e luz, quando necessário.
- 12) Monitorar informações relacionadas à segurança provenientes de outras partes do estabelecimento, especialmente qualquer informação que possa afetar o incidente com refém, passando-as ao diretor do Centro de Atendimento.
- 13) Coordenar o apoio e oferecer orientações sobre aspectos estruturais e disponibilidade de equipamentos.

14) Garantir que equipamentos de intervenção estejam disponíveis quando houver necessidade de utilização e em perfeito estado.

15) Manter contato com todos os funcionários que estejam operando sob suas ordens, durante o incidente.

16) Manter, na central telefônica do Centro de Atendimento, funcionários que tenham discernimento e versatilidade para atender e tranquilizar familiares de servidores, principalmente os dos reféns, bem como os dos adolescentes até a chegada do diretor do Centro ou da Regional.

QUANTO AOS COORDENADORES DOS GRUPOS DE APOIO

1) Garantir a segurança da área externa do Centro de Atendimento em conflito, montando pontos estratégicos de vigilância.

2) Montar estratégia para possível intervenção interna no Centro de Atendimento.

3) Somente agir internamente após autorização da SUPSED.

ENCARREGADO DE ÁREA/ TÉCNICO

1) Manter equipe de assistentes sociais devidamente informada, para contato com familiares de internos ou de funcionários.

2) Acionar o Programa de Atendimento Emergencial da Gerência de Medicina e Segurança do Trabalhador para os servidores vítimas da situação-limite, quando necessário.

3) Informar ao negociador o perfil dos adolescentes envolvidos.

POSTOS DE SERVIÇO ESSENCIAIS EM SITUAÇÃO-LIMITE

PORTARIA

1) De acordo com o plano de contingência, agilizar a identificação e a entrada dos funcionários e/ou diretores envolvidos no processo de negociação.

2) Verificar antecipadamente com o diretor do Centro de Atendimento ou autoridade da SUPSED se haverá apoio da Polícia Militar e se a entrada desse grupo tático deve ser agilizada.

3) Em situação-limite deverá ser executado rigorosamente todo o procedimento de identificação, revista pessoal e registro.

4) Não deverão entrar em hipótese nenhuma pessoas não autorizadas na área de segurança (repórteres, visitantes, funcionários de outros Centros etc).

5) Em caso de dúvida, procurar orientação com a autoridade que gerencia o conflito ou superior imediato.

PORTÃO DE ACESSO

- 1) Somente permitir a passagem de pessoas autorizadas que prestem serviço no interior do Centro de Atendimento (agentes de apoio socioeducativo) ou a equipe de negociadores.
2. Restringir a entrada de qualquer objeto que possa servir como arma, liberando somente com autorização expressa da diretoria.

AMBIENTE SOCIOEDUCATIVO

- 1) Fechar todas as portas, colocando cadeado, procurando observar toda a movimentação conforme planejado no sistema de postos de serviço.
- 2) Comunicar qualquer fato de relevância ao chefe imediato ou ao comando da operação.
- 3) Se a força da equipe for insuficiente para conter o incidente, os funcionários devem recuar somente do perímetro da área afetada.
- 4) Quando não for possível o controle da situação, solicitar apoio dos funcionários conforme plano de contingência.
- 5) Quando se deparar com um ato combinado de indisciplina violenta, deve o funcionário do posto isolar o ambiente imediatamente e analisar com a chefia imediata qual providência adotar, visando à resolução da situação-limite.
- 6) Analisar a área a ser isolada e verificar a existência de funcionários em risco, somente possibilitando a sua saída com total segurança e desde que tal ação não comprometa a segurança do Centro de Atendimento.
- 7) Adolescentes vulneráveis devem ser alojados em local seguro, adequado e mantidos sob supervisão de funcionários.
- 8) A relação de nomes dos adolescentes e dos funcionários deve estar disponível para quaisquer providências necessárias.

OBSERVAÇÃO: os agentes de apoio socioeducativo convocados para atuar em uma situação-limite deverão se apresentar ao chefe imediato e assumir as funções conforme plano de contingência.

MEDIADORES

No curso de situações-limite, o restabelecimento da ordem não raro escapa ao controle da autoridade que dirige o

Centro de Atendimento e ainda na hipótese de existirem funcionários/adolescentes em poder dos rebelados, é necessário a pronta intervenção de pessoas qualificadas para travar diálogo com os adolescentes e iniciar o processo de mediação, acalmando as emoções exacerbadas, recebendo e propondo soluções razoáveis para a libertação dos constrangidos e possíveis atendimentos aos reclamos dos constrangedores. Sendo certo que a preservação da vida dos servidores/adolescentes e dos rebelados é o bem maior a ser preservado em tais situações dramáticas, isso exige de quem intervém sólida preparação para enfrentá-las e comprovado autocontrole das próprias emoções.

Esgotada a mediação, no âmbito da diretoria da Unidade, que deve se manter em contato permanente com o diretor regional e com a SUPSED por meio da Sala de Situação, haverá um rápido deslocamento de um representante da SUPSED até o local, para dar apoio ao diretor regional, obedecendo aos princípios estabelecidos. O deslocamento deve ser rápido e a mediação tem de ser lenta, paciente e persistente, esgotando-se todas as possibilidades antes de uma eventual invasão. Os representantes da SUPSED têm por atribuição levantar dados *in loco* e avaliar a situação, procurando ouvir as reivindicações, sugerindo soluções para que se possa pôr um término ao incidente. As questões que exigirem providências que extrapolem a competência do representante da SUPSED e do diretor do Centro e da regional deverão ser decididas pelas autoridades competentes, ou seja, a Diretoria Técnica e Presidência.

INFORMAÇÕES IMPORTANTES QUE O MEDIADOR DEVE CONSIDERAR

- 1) Hora e local em que o movimento teve início.
- 2) Motivo do impasse, se possível.
- 3) Número e localização de funcionários/adolescentes em poder dos rebelados, quando houver.
- 4) Existência de substâncias que possam causar alteração de conduta (álcool, psicotrópicos, éter, tinner etc.).
- 5) Existência de arma de fogo ou instrumento que possa ofender a integridade física, como facas de cozinha, tesouras e outros.
- 6) Identificação do perfil de todas as lideranças para facilitação das negociações.
- 7) Número de agentes do grupo de apoio disponíveis.

- 8) Número de agentes de apoio socioeducativo disponíveis.
- 9) Características do rebelado que está à frente da negociação:
 - a) imediatista;
 - b) ansioso;
 - c) vaidoso;
 - d) covarde;
 - e) emocionalmente perturbado;
 - f) inteligente (Q.I. acima da média);
 - g) com poder de liderança;
 - h) violento;
 - i) habilidoso; etc.

IMPORTANTE: o mediador do Centro de Atendimento tem um papel fundamental na resolução dos problemas e deve conduzir a situação com cautela. Quando da chegada do representante da SUPSED, deverá avaliar o progresso na mediação e, se for o caso, o representante da SUPSED assumirá o papel de NEGOCIADOR e quem estiver mediando passará a auxiliá-lo. Importante ressaltar que essa decisão será tomada em conjunto e deverão ser respeitados as técnicas de negociação e os procedimentos do plano de contingência do Centro de Atendimento.

NEGOCIAÇÃO DE CRISES

PREFÁCIO

Texto baseado no livro *Negociação e Solução de Conflitos* - Martinelli, Dante P. e Almeida, Ana Paula

Para início da mediação do conflito ou situações-limite, cabe lembrar as considerações, segundo Hampton (1991:296), que, embora o termo conflito denote quase sempre situações desagradáveis, tais como competição, oposição, desarmonia, discordância, incompatibilidade, luta e discussão, que normalmente sugerem que nenhuma solução boa é possível, ou que o conflito necessariamente prejudicará algumas pessoas ou alguns interesses, nem sempre o conflito deve ser analisado apenas de maneira pessimista. Segundo esse autor, “conflito é o processo que começa quando uma parte percebe que a outra parte frustrou ou vai frustrar seus interesses”.

Follet (Apud Hampton, 1991:290) afirma: “Nós não devemos ter medo do conflito, porém devemos reconhecer que existe um modo destrutivo e um modo construtivo de proceder em tais momentos”.

Um aspecto negativo a ser citado é a enorme quantidade de energia desviada para fora da consecução dos propósitos organizacionais, em função da dinâmica destrutiva do conflito. Além disso, o conflito também faz com que o fluxo de comunicação e de informações seja distorcido, com alguns participantes falando apenas com aqueles de quem gostam e com os que concordam com eles. Por outro lado, em alguns momentos são tomadas decisões pouco qualificadas, ocorrendo aceitações unilaterais de decisões impostas. A falta de interação ou a exigência de interações inadequadas contribuem para que decisões desacertadas e não compartilhadas sejam tomadas.

Quanto aos aspectos positivos do conflito, segundo Brow

(apud Hampton 1991), pode-se citar “a expansão do entendimento dos assuntos, mobilização dos recursos e energia das partes, esclarecimento das soluções competitivas e busca criativa de alternativa e maior habilidade para trabalhar em conjunto do futuro”.

Assim, é possível provocar as pessoas de modo que uma energia seja gerada, bem como certo nível de estímulo e tensão, que ajudarão a buscar a melhor alternativa para solução do conflito.

Não ignore sinais de alerta. Resolva problemas potencialmente sérios da primeira vez, antes de se tornarem situações-limite. A garantia do bem-estar e da segurança nas aplicações das medidas socioeducativas também contemplam a arte de negociar.

INTRODUÇÃO

Com o surgimento de uma situação-limite é bastante provável que se desencadeie situações de indisciplina, que nos toma de atenção, principalmente as que surpreendam com uma rebelião com tomada de reféns, criando um impasse e colocando vidas em risco.

A Superintendência de Segurança e Disciplina tem o entendimento de uma pronta resposta a essas ocorrências que fujam da normalidade e que requeiram um tratamento diferenciado e especializado para intervenção.

Nesses momentos estarão em jogo interesses opostos ou entendimentos diversos.

Não se trata de verificar se as posições assumidas são legais ou éticas, trata-se de encarar como um fato que não apresenta uma solução aparente ou imediata.

As características mais perturbadoras decorrentes da intervenção nesses casos são o desfecho imprevisível, a compressão do tempo e a ameaça existente a uma ou mais vidas.

É necessária, então, uma postura organizacional definida para negociar essas situações críticas. A ação não pode ser isolada nem deve ficar na dependência de que um gesto individual resolva o problema.

Daí decorre a importância de ter um negociador. E de estar capacitado a gerenciar crises, conflitos e situações-limite, priorizando a negociação, pois a sociedade tem uma expectativa quanto à resolução do problema e espera a ação adequada da Fundação CASA-SP.

O objetivo específico do negociador na Fundação CASA-SP é promover as conversações com os adolescentes, objetivando dissuadi-los ao mesmo tempo em que coleta informações gerais, com a finalidade de reduzir possibilidades de riscos para a vida, o restabelecimento da normalidade e o estabelecimento de uma cultura de paz.

MEDIAÇÃO DE CONFLITOS E SITUAÇÕES-LIMITE

Mediação sugere partes em oposição e que a diferença pode ser resolvida por acordo, no pressuposto de que tudo é suscetível de acerto, de negociação ou de transação, desde que cada um se disponha a ceder um pouco, após o que tudo ficará devidamente resolvido.¹

Conflito é um processo resultante da ação e do comportamento de pessoas, associado à agressividade, ao confronto físico e verbal e a sentimentos negativos, considerado prejudicial ao bom relacionamento entre as pessoas e, conseqüentemente, ao bom funcionamento das organizações. Em uma visão mais positiva, um processo em que uma das partes envolvidas percebe que a outra parte frustrou ou irá frustrar os seus interesses.²

Situações-limite são aquelas situações em que há desrespeito à integridade física, moral ou psicológica em acontecimentos como brigas, quebradeiras, motins, tentativas de fuga, invasões, incêndios, agressões físicas e verbais ou outras ocorrências desse tipo.³

1 Curso Sinase 2010 - UnB
2 Nascimento, Eunice Maria – El Sayed, Kassem Mohamed – Administração de Conflitos
3 Curso Sinase 2010 - UnB3 Curso Sinase 2010 - UnB

A eclosão de uma situação-limite efetiva-se na existência de diferentes grupos de pessoas — o conflito pode surgir da experiência de frustração de uma ou ambas as partes, na sua incapacidade de atingir uma ou mais metas.

A elaboração de planejamento preventivo de mediação de conflito exige medidas de contenção do local do evento de modo a limitar os espaços dos adolescentes através dos postos de serviço, evitando que haja o domínio de outros locais do Centro de Atendimento e para que possa haver um diálogo entre as partes, visando ao abrandamento da situação, culminando com a solução do evento.

Na doutrina internacional de gerenciamento de crise, enfatiza-se a alegação de que “quem gerencia não negocia e quem negocia não gerencia”, por analisarem que o poder de mando e a observação da hierarquia funcional, local e temporalidade muitas vezes podem desencadear a perda fundamental do que se pode ou não ser negociado, sinalizando para a diminuição do leque de atributos psicológicos do ambiente da crise, valorizando-se assim hierarquicamente as exigências dos tomadores de reféns.

O conveniente é trabalhar em determinado local, fora do alcance dos amotinados ou do local do evento, onde se pode reunir os gestores da operação, com poder de mando e decisão; para que possam avaliar as reivindicações, as possibilidades do atendimento, as condições táticas e primordialmente quanto andam as negociações para o término do evento.

Considerando que em muitas vezes as situações-limite ou conflitos possam aparecer de um momento inusitado, em que haja a necessidade de decisões imediatas pelos profissionais presentes, a negociação deve ser imediata e verdadeira, respeitando as possibilidades e o vínculo firmado com os adolescentes.

ISOLAMENTO DO LOCAL

Estabelecendo-se perímetros diferenciados de concentração entre servidores, de modo que na denominada área de risco — área mais próxima do evento crítico — fique somente o negociador, que poderá ser agente de apoio socioeducativo, o coordenador de equipe ou o diretor do Centro de Atendimento. O diretor regional e o responsável da Superintendência de Segurança e Disciplina, quando presentes, devem analisar a evolução da negociação tendo como base os aspectos positivos e negativos; podem, conforme análise, assumir a negociação passando os outros a auxiliá-los. Os outros servidores que não estão participando da negociação devem ser afastados do campo de visão dos adolescentes, pois poderão atrapalhar com outros tipos de comentários e gestos.

Tudo isso facilitará a ação do negociador que, aplicando as técnicas que serão exploradas posteriormente, conduzirá a ocorrência a um final o mais satisfatório possível sob

a ótica de preservação da vida, da integridade física e da dignidade das pessoas. As pessoas envolvidas na negociação e quem mais estiver trabalhando nessa função não poderão em hipótese nenhuma deixar o local até que o restabelecimento da ordem e as providências administrativa, de manutenção e policial sejam tomadas. Portanto, em síntese, o processo de negociação consiste em conduzir os adolescentes à calma, estabelecendo uma relação de confiança entre eles e o negociador, de forma a convencer os adolescentes de que a melhor solução é o diálogo para o restabelecimento da ordem.

TIPOS DE NEGOCIAÇÃO

Negociação real é o processo de convencimento de rendição dos adolescentes por meios pacíficos com técnicas de convencimento e análise de reivindicações.

Negociação tática é o processo de coleta e análise de informações para suprir as demais alternativas caso seja necessária, ou mesmo para preparar o ambiente, reféns e adolescentes para esse emprego. Nesse trabalho, deverão ser utilizados recursos eletrônicos e tecnológicos diversos.

O NEGOCIADOR

A negociação é fundamental no gerenciamento de situação-limite. Dada à primazia, não deve ser confiada a qualquer um. Somente inicie uma negociação se tiver:

- maturidade emocional;
- aceitar ser exposto a abusos e ao ridículo;
- ouvir declarações insultuosas, sem respostas temperamentais;
- ser capaz de manter a serenidade quando os adolescentes tiverem perdido a deles;
- ter credibilidade dos adolescentes;
- ter facilidade de se comunicar com pessoas de variados tipos de comportamento;
- ter bom raciocínio lógico, senso comum e ser experiente com o trabalho com adolescentes;
- ter habilidade para manipular situações de incerteza e aceitar responsabilidades mesmo sem ter poder de mando;

- concordar inteiramente com a doutrina básica de negociação.

O negociador não deve atuar sozinho, mas com uma equipe, visto que, além do cansaço físico, pode ter cansaço mental e, assim, poderá ocorrer a redução do seu desempenho. Por isso, deve-se trabalhar com a seguinte equipe:

- o negociador principal;
- o negociador secundário;
- o negociador improvisado;
- a equipe de apoio.

Negociador principal: é o sujeito que estará à frente das negociações.

Negociador secundário: escuta as negociações; anota dados da negociação; sugere pontos de abordagem de conversação para o negociador principal; proporciona apoio moral ao negociador principal; está disposto e apto para substituir o negociador principal.



Negociador improvisado (mediador): inexistindo um servidor especializado em negociações, recomenda-se selecionar um dentre os servidores disponíveis o que mais se aproxime do perfil anteriormente descrito e que possua vínculo de confiança com os adolescentes. Deve-se evitar a utilização de servidor que não tenha poder de decisão e não seja respeitado pelos adolescentes.

Equipe de apoio: deve anotar e investigar informações oportunas; gerenciar providências com a manutenção elétrica, hidráulica, serralheiro, cadeados, alimentação e enfermaria, além de passar informações para os familiares.

PECULIARIDADE DAS NEGOCIAÇÕES

Cada negociação tem um clima – uma disposição predominante que influencia o modo pelo qual os entendimentos se desenvolvem e que é regida pela

maneira como os participantes se comportam; o tom de voz; as palavras que usam; seus gestos; expressão facial; cada Centro de Atendimento tem o seu universo; seus adolescentes; servidores; seus problemas e peculiaridades. A hostilidade muitas vezes resulta do fato de uma das partes desrespeitar as necessidades da outra. Talvez a outra parte sinta que tenha sido desdenhada de algum modo, ameaçando assim sua necessidade de estima. Quando isso ocorrer, faça o possível para reparar o dano. Se os fatos apresentados pela outra parte forem favoráveis à negociação, não tente impor os seus a qualquer custo.

PLANEJAMENTO DA NEGOCIAÇÃO

O primeiro passo a ser definido ao deparar com uma negociação é identificar claramente qual é o problema a ser resolvido, observando o objetivo que se pretende alcançar. Para isso, esquematizamos os passos importantes a se planejar:

- 1) separar as pessoas do problema – é importante separar o lado pessoal do problema, concentrando-se efetivamente no objetivo da negociação.

Por vezes, confundem-se as pessoas com o problema, envolvendo questões pessoais que não deveriam ser objeto da negociação. Quando se misturam, além das questões pessoais, potencializam-se as emoções e aí tem-se dificuldade para avaliar os reais méritos da questão;

- 2) concentrar-se nos interesses – é muito comum que as pessoas assumam posições iniciais rígidas e isso dificulta as negociações, além de, em muitos casos, comprometer efetivamente o que se pretende atingir, ou seja, os interesses básicos que estão por trás da negociação;
- 3) buscar alternativas de ganhos mútuos – frequentemente pensa-se existir uma única alternativa para a solução do problema e segue nesse sentido. Isso se deve a vários fatores: certa acomodação; ausência de criatividade; falta de hábito de se buscar diferentes soluções; além de receio em experimentar. É fundamental para solução do conflito encontrar o maior número possível de alternativas para questão;

4) encontrar critérios objetivos – nenhum dos lados precisa ceder ao outro, ambos devem, isso sim, acatar uma solução justa, baseada em critérios previamente discutidos e aceitos.

FASES DE UMA NEGOCIAÇÃO

A negociação baseada em princípios pode ser dividida em três etapas: análise, planejamento e discussão.

Na fase da análise, tenta-se diagnosticar a situação, colhendo informações, organizando-as e ponderando sobre elas.

Na fase do planejamento, procura-se gerar ideias e decidir o que fazer, verificando como lidar com os problemas das pessoas; quais são os interesses mais importantes a serem atendidos; que objetivos são efetivamente realistas para serem buscados e como gerar opções adicionais.

Na fase de discussão, as partes comunicam-se entre si para tentar atingir um acordo. Leva-se em consideração que as diferenças de percepção, a frustração, a raiva e as dificuldades de comunicação podem ser reconhecidas e abordadas.

REGRAS BÁSICAS A SEREM ADOTADAS

Antes de fazer uma negociação, é vital compreender claramente o que quer obter dela. Isso pode parecer óbvio, mas certas pessoas não conseguem determinar de antemão os objetivos que formam o alicerce da sua estratégia.

Se não houver nenhuma necessidade a ser satisfeita, não haverá motivos para negociar. Assim, para a negociação ser bem-sucedida, é preciso saber que necessidades motivam os próprios objetivos e quais as que motivam a outra parte, sendo que a outra precisa de algo que você possa dar e você necessita de algo que ela pode oferecer — então você vai negociar.

Estabilize e contenha a situação. O negociador tem um papel decisivo na estabilização do evento, devendo empenhar-se no arrefecimento do ânimo dos adolescentes, procurando lhes dar a sensação psicológica de que tem o controle da situação.

Escolha a ocasião correta para fazer contato. Deve-se aguardar o momento próprio para o início da negociação,

que é quase sempre do resultado da iniciativa dos adolescentes.

Procure ganhar tempo, para fazer um levantamento de informações sobre o ocorrido. Uma negociação precipitada representa perigo ao refém.

Deixe os adolescentes falarem. É mais importante ser um bom ouvinte de que um bom conversador. Deixar o transgressor falar ajuda a reduzir o seu estado de ansiedade.

Não ofereça nada aos adolescentes. Deixe os pedidos virem normalmente. Embora possa parecer um gesto de boa vontade, isso prejudica as negociações, pois coloca as autoridades numa situação psicológica de inferioridade perante o transgressor, dando-lhe a falsa impressão de que estão dispostas a ceder a tudo para que soltem os reféns.

Evite dirigir atenção às vítimas e não as chame de reféns. Usando a palavra reféns pode dar a impressão que os adolescentes acreditem ter mais poder em mãos do que realmente tem. O negociador deve utilizar expressões: servidores, homens ou mulher.

Seja tão honesto quanto possível e evite truques. A confiança mútua entre adolescentes e negociador é fundamental para o êxito da negociação e ainda estabelece um clima de harmonia e sinceridade entre ambos. Se o adolescente sentir que o negociador está mentindo, as negociações praticamente se tornarão inviáveis. Então, ele deverá ser substituído.

Nunca diga NÃO. Essa resposta seca e direta pode provocar uma reação violenta do adolescente, mas anotar e deixar para decidir posteriormente com a equipe é a melhor solução. Evite outras negativas que têm o mesmo efeito, como “não se preocupe” - diga “fique tranquilo”, ou “não entre em pânico” - diga “fique calmo”.

Nunca estabeleça e procure não aceitar um prazo fatal. Exemplo: se a garrafa d'água gelada será entregue dentro de dez minutos, caso não consiga no prazo, você perde a

credibilidade ou estará traindo o princípio da negociação que é ganhar tempo.

Não faça sugestões alternativas. Se determinada exigência não for possível de ser atendida, o negociador não deve fazer uma sugestão alternativa, salvo se ela tiver anuência de toda a equipe.

Não permita troca de reféns. É uma das recomendações doutrinárias acerca da negociação, pois a troca de reféns nada contribui para a solução definitiva do evento crítico, acarretando sérios questionamentos de ordem moral.

A negociação vai bem quando:

- a linguagem violenta e ameaçadora muda para linguagem não violenta e não ameaçadora;
- o adolescente divulga dados pessoais ou mostra o rosto;
- o conteúdo da conversação muda de emocional para racional;
- a frequência de ameaças aos reféns diminuiu;
- aumenta o volume de diálogo com os adolescentes e fala-se menos em violência;
- cria-se simpatia entre o negociador e o adolescente;
- volume de voz mais baixo.

A negociação vai mal, indicando risco, quando há:

- ausência de indicadores de progressos: a linguagem violenta pode indicar aumento de risco;
- ameaças ou torturas contra reféns;
- ausência de exigências reais ou essenciais.

IMPORTANTE: o gerenciamento de situação-limite não é uma ciência exata, por isso cada caso demanda uma cuidadosa análise e reflexão. As consequências de uma resposta mal preparada ou ilegal podem ser piores que a crise.

PRINCIPAIS FUNDAMENTOS DA NEGOCIAÇÃO

- Bons negociadores sabem como ler as necessidades do outro lado. Comece por visualizar possíveis ganhos, não perdas.
- Pratique para melhorar suas habilidades. Quando negociar, esteja preparado para um acordo. Tenha clareza

de suas prioridades: ceda em questões secundárias.

- Ser flexível é um sinal de força, não de fraqueza. Identifique os pontos que são passíveis de acordo. Recolha toda a informação relevante para a negociação.
- Preste atenção na proposta feita pelo outro lado. Fale com pessoas que conhecem quem está do outro lado.
- Sua estratégia de negociação deve ser sempre simples e flexível. Além das palavras, perceba o tom de voz das pessoas. Apresente propostas com o mínimo possível de emoção.
- Não comece a falar até que você tenha algo relevante para dizer. Espere o outro terminar antes de responder.
- Solicite um tempo para refletir sobre novas propostas.
- Ofereça primeiramente pequenas concessões, talvez sejam suficientes. Não ceda terreno, a menos que você receba algo em troca. Não atrole itens para apressar a negociação.

RESTABELECIMENTO DA ORDEM

É o momento posterior à situação-limite ou conflito, em que providências deverão ser adotadas, visando à normalidade. Tais providências podem ser tomadas mesmo antes do término do evento, sempre com vistas ao levantamento, diagnóstico e proposta de restauração/recuperação dos danos pessoais, patrimoniais e de meio ambiente, adotando alguns procedimentos, a saber:

- proceder a retirada dos feridos, servidores ou adolescentes, providenciando cuidados médicos;
- recolher os adolescentes e proceder à rigorosa revista e contagem;
- revistar minuciosamente o Centro de Atendimento, visando detectar irregularidades;
- vistoriar portas, portões, grades e janelas;
- identificar líderes e isolá-los, se necessário;
- avaliação dos danos para os reparos necessários na área física (hidráulica, elétrica, comunicação, alvenaria, serralheria etc.);
- a limpeza e retirada de entulhos;
- o restabelecimento das atividades de fornecimento de alimentação e lavanderia;
- por determinação do diretor quando necessário, preservar o local para realização da perícia, pela Polícia Científica;

- o restabelecimento das comunicações de praxe com as autoridades e órgãos competentes.

CONCLUSÃO

A negociação de crises com reféns é uma área que exige constante aperfeiçoamento técnico-profissional, e a sua importância é mensurada constantemente durante o desenrolar dos mais diversos conflitos envolvendo vidas, inclusive, naqueles em que o próprio agente é a provável vítima.

As estatísticas têm demonstrado que a solução negociada, quando eficientemente conduzida, apresenta resultados superiores aos das soluções de força, que são quase sempre com consequências traumatizantes para aqueles que se encontram na condição de reféns.

É importante lembrar sempre que o sucesso na negociação de um incidente com reféns não é resultado de uma ação heroica de um negociador, ou ainda de uma instituição isolada, mas sim o resultado de um trabalho profissional em equipe devidamente coordenada. Tem-se, dessa forma, uma tomada de decisão balanceada ou um processo decisório compartilhado.

ORIENTADOR DA SALA DE SITUAÇÃO

APRESENTAÇÃO

Sabemos que a comunicação é o processo de troca de informações entre duas ou mais pessoas. Desde os tempos mais remotos, a necessidade de nos comunicar é uma questão de sobrevivência. Numa empresa pública não é diferente. Por meio de uma comunicação clara, torna-se possível estabelecer canais que possibilitem o relacionamento ágil e transparente da direção da organização com o seu público interno e entre os elementos que integram esse público.

Nesse sentido, entender a importância da comunicação em todos os meios hierárquicos, como um instrumento da administração estratégica, é uma exigência para se atingir a eficácia organizacional. Compreender a importância desse processo de comunicação para que flua de forma eficiente, no momento oportuno, de forma que seja atingido o objetivo pretendido, é um desafio para as organizações. A comunicação efetiva só se estabelece em clima de verdade e autenticidade. Caso contrário, só haverá jogos de aparência, desperdício de tempo e, principalmente uma “anticomunicação” no que é essencial/necessário. Porém não basta assegurar que a comunicação ocorra. É preciso fazer com que o conteúdo seja efetivamente aprendido para que as pessoas estejam em condições de usar o que é informado. (Alberto Ruggiero 2002)

Para aprimorar a comunicação, a SUPSED criou este orientador, com o objetivo de esclarecer o trabalho preventivo desenvolvido pela Sala de Situação e orientar os Centros de Atendimento de como deve ser o processo de comunicação das ocorrências e quais informações devem ser retransmitidas.

A Sala de Situação é um instrumento de planejamento surgido no campo militar, com a finalidade de monitorar

situações de perigo em que o tempo é variável fundamental. Intitulavam-na “Sala de Guerra”. Nessa concepção, militares a utilizavam para monitorar situações de perigo imediato.

No Brasil, a primeira experiência concreta de uma Sala de Situação estruturada no governo aconteceu em 1994, quando foi criada, no Ministério da Saúde, a Assessoria Técnico-Gerencial – ATG. Seu objetivo era concentrar dados por meio de sistemas informatizados e disponibilizá-los ao público em painéis e gráficos em local de fácil acesso e por onde transitassem pessoas.

No âmbito da Fundação CASA-SP, foi criada por meio da Portaria 799/03, em que se considerava que a rapidez da informação permite uma pronta mobilização da Fundação, propiciando a adoção de providências para solucionar as irregularidades.

Em 1º de janeiro de 2010, por meio da Portaria Administrativa 526, em seu artigo 22, criou-se a Gerência de Operações responsável pela Sala de Situação e videomonitoramento de CFTV (Circuito Fechado de Televisão). A gerência se constitui numa estratégia que utiliza quadros demonstrativos das informações de ocorrências recebidas dos Centros de Atendimento Socioeducativo repasse imediato das informações e disponibilização dessas informações em banco de dados aos gestores, bem como do acompanhamento diuturno das imagens do CFTV, possibilitando análise do ambiente. Com isso, propicia uma classificação situacional dos Centros de Atendimento Socioeducativo, tornando-se uma ferramenta essencial para o processo de gestão, bem como trazer transparência ao cumprimento da missão institucional.

Para disponibilizar à diretoria executiva informações mais confiáveis e em tempo hábil na busca de soluções, visando à superação dos problemas que possam interferir de forma negativa na execução da medida socioeducativa, estão sendo regulamentadas as ocorrências que devam ser repassadas à Sala de Situação. Por isso, as orientações contidas neste documento são fundamentais, pois esclarece qual é o tipo de informação de que necessitamos, permitindo questionar, melhorar e valorizar as mesmas.

Assim a Sala poderá identificar tendências por meio do acompanhamento sistemático e periódico dos indicadores de interesse. Além disso, podemos ressaltar que a Sala tem capacidade de detectar fragilidades no sistema de informação, ao confrontar diferentes dados de uma mesma ocorrência.

Hierarquicamente ligada à Gerência de Operações, funciona diuturnamente com agentes de apoio socioeducativo e possui um coordenador de equipe por plantão, que é o responsável em organizar o trabalho da equipe bem como distribuí-la, visando atender à demanda do atendimento telefônico das ocorrências repassadas pelos Centros de Atendimento Socioeducativo, como da visualização das imagens do CFTV. Seguem abaixo alguns procedimentos da Sala de Situação frente às informações repassadas pelos Centros no seu dia a dia de trabalho. Esses procedimentos têm como objetivo geral gerenciar, em tempo real, as ocorrências de segurança envolvendo pessoas, instalações, equipamentos e bens próprios.

Vale ressaltar que os gestores dos Centros de Atendimento Socioeducativo são os responsáveis pelas informações, tendo no coordenador de equipe dos Centros de Atendimento Socioeducativo nas suas atribuições a responsabilidade de transmiti-las.

Todos os Centros de Atendimento devem se organizar por meio de um plano de contingência para que toda ocorrência seja informada em tempo real, designando, se for o caso, alguém para fazer a comunicação.

DO SISTEMA DE REGISTRO DE OCORRÊNCIA

- 1) O programa RO (Registro de Ocorrência) oferece uma busca mais detalhada e visualização imediata da ocorrência. Possibilitará ainda que os diretores de Divisões Regionais tenham acesso ao programa e possam fazer suas consultas.
- 2) O RO faz com que os dados sejam mais completos e reais, pois busca informações diretas do Portal da Fundação, tendo assim maior qualidade de informações.
- 3) O programa ainda permite que sejam fornecidas senhas com níveis de acesso às autoridades, possibilitando leitura das ocorrências, de acordo com a área de abrangência de sua competência.
- 4) Com o programa RO, poderão ser realizadas as mais variadas e detalhadas pesquisas, tais como por número de ocorrência; por tipo de ocorrência; por Centro de Atendimento, por divisão Regional, dentre outras.
- 5) Essas pesquisas são realizadas por meio do ícone “consulta”, que também possibilita que seja feito um filtro das ocorrências de acordo com o período e a área liberada para pesquisa.
- 6) Caso seja necessário, existe a possibilidade de imprimir relatórios como ocorrências diárias, tipo de ocorrências,

ocorrências por período, por Centro de Atendimento, por título de ocorrência e por óbito/fuga. Os níveis de acesso desse programa serão definidos pela SUPSED de acordo com a Diretoria Técnica.

DAS OCORRÊNCIAS A SEREM TRANSMITIDAS À SALA DE SITUAÇÃO

Visando esclarecer as informações que devem ser repassadas à Sala de Situação, elencamos abaixo uma série de situações que buscam retratar o cotidiano dos centros de atendimento.

Todas essas informações são analisadas por toda a Diretoria Técnica, pela Ouvidoria e pela Corregedoria da Fundação CASA. Assim esses dados possibilitam um pré-diagnóstico do Centro de Atendimento, classificando-o numa situação de NORMALIDADE (VERDE), ATENÇÃO (AMARELO) e CRISE (VERMELHO), organizando assim a demanda de auxílio.

Dentre suas funções, a Sala realiza contato com as autoridades da Fundação sempre que necessário, visando auxiliar o Centro de Atendimento na resolução dos problemas. Exemplos: fazer contatos com a gerência de manutenção, solicitar escolta fora do horário de expediente, fazer contato com os encarregados de segurança, grupos de apoio, entre outros.

Segue descrição das informações a serem transmitidas para a Sala de Situação, desde o EFETIVO FUNCIONAL às ocorrências, entre outras. A quantidade de servidores influencia diretamente no clima do Centro, pois reflete no cumprimento do sistema de postos de serviço. Pensando nisso, busca-se informações diárias do efetivo presente nos Centros de Atendimento.

Com isso pode-se identificar fragilidades de segurança relacionada à falta de servidores e demandar auxílio. Por se tratar de um procedimento realizado diariamente, possibilita também a leitura diária do clima por meio da análise do coordenador de equipe, que responde três questões: uma referente à disciplina dos jovens, outra sobre a participação das atividades e a terceira sobre a equipe funcional.

Todo Centro deve se organizar para transmitir os seguintes dados:

- o efetivo deve ser repassado até as 11h30 no período diurno e até as 23h30 no noturno. Os dados devem ser:

quantidade de coordenadores de equipe de plantão no Centro de Atendimento; quantidade de agentes de apoio socioeducativo do Centro de Atendimento; quantidade de adolescentes no Centro de Atendimento; quantidade de agentes faltantes e motivo, por exemplo, falta abonada, atestado, falta injustificada, férias, licença médica; quantidade de vigilantes; se existe algum tipo de apoio, tipo grupo de apoio, funcionários em regime de horas extras, equipe da GSO; se existe adolescente fora do Centro de Atendimento em atividade externa; se existe encarregado de segurança.

- durante a passagem do efetivo são feitas três perguntas ao coordenador de equipe, sendo elas: qual a situação disciplinar dos adolescentes no momento?; como está a participação dos adolescentes nas atividades programadas?; como está o desempenho da equipe de funcional?. Para ambas as questões existem uma classificação conforme segue: ótimo, bom, regular, ruim e péssimo.

Para classificar a primeira questão temos de ter como base as normas de convivência propostas pelo Centro de Atendimento: pode se dizer que ótimo se refere a todos os adolescentes cumprindo as normas, bom a 90% dos adolescentes cumprindo as normas, regular a 80% dos adolescentes cumprindo as normas, ruim a 70% dos adolescentes cumprindo as normas, péssimo a 60% ou menos adolescentes cumprindo as normas.

No caso da segunda questão temos de ter como base a participação dos adolescentes nas atividades propostas pelo Centro de Atendimento: ótimo se refere a 100%, bom a 80%, regular a 60%, ruim a 40%, péssimo a 20% ou menos. Na terceira questão referente à atuação da equipe funcional temos de ter como base a análise do coordenador de equipe: ótimo se refere a 100%, bom a 80%, regular a 60%, ruim a 40%, péssimo a 20% ou menos.

No que se refere às **VISITAS SEMANAIS** de adolescentes

A visita semanal é direito dos jovens e permite que a equipe da segurança faça uma análise do clima do Centro de Atendimento. Para isso basta levar em conta dois aspectos básicos: a redução acentuada no número de visitantes de adolescentes e se os visitantes estão saindo antes do término do horário normal, apressadamente e com aspecto de preocupação.

Pensando nisso, solicitamos ao Centro que repasse para a Sala de Situação — que deve ser avisada sempre ao término

das visitas nos fins de semana — os seguintes dados:

- quantidade de visitas presentes no Centro de Atendimento;
- quantidade de adolescentes visitados;
- horário em que ocorreu a visita;
- como transcorreu a visita;
- caso tenha ocorrido problema com algum visitante, os dados do mesmo.

No que se refere às **OCORRÊNCIAS** nos Centros de Atendimento

Visando à prevenção de ocorrências graves nos Centros de Atendimento, necessitamos de informações de toda situação que possa desestabilizar o clima de normalidade do Centro, seguindo as orientações do Manual de Gerenciamento de Situação-Limite, e buscamos estar atento em tempo integral ao comportamento individual ou coletivo de um adolescente, como também ao cumprimento de todas as diretrizes da SUPSED. Para isso elencamos abaixo situações do cotidiano institucional, que podem alterar o clima de normalidade para o estado de atenção ou até de uma situação-limite.

Situações-limite são aquelas situações em que há desrespeito à integridade física, moral ou psicológica em acontecimentos como brigas, quebradeiras, motins, tentativas de fuga, invasões, incêndios, agressões físicas e verbais ou outras ocorrências desse tipo.

Por meio dessas situações visualizamos a maneira em que o Centro trabalha as ações preventivas e atende às necessidades básicas dos adolescentes.

Seguem as ocorrências a serem informadas à Sala de Situação:

- toda ocorrência que envolva uso de força ou que possa configurar uma agressão;
- toda falta disciplinar que resultar em CAD;
- toda vez que um adolescente desacatar algum funcionário;
- toda vez que houver confronto entre adolescente e funcionário;
- toda ocorrência que tiver dano ao patrimônio;
- toda ocorrência que envolver professores e parceiros da Fundação CASA;
- toda ameaça realizada para um servidor;

- revista no Centro de Atendimento:
 - toda revista emergencial;
 - revista realizada com apoio externo (GAP, Tropa de Choque etc.);
 - revista realizada após alguma suspeita;
 - revista que não estiver prevista no PPP do Centro de Atendimento;Obs.: no seu início e após o término;
- toda apreensão de:
 - substâncias desconhecidas com características de entorpecentes;
 - aparelhos de celulares ou similares;
 - objetos que possam ser utilizados como armas;
 - objetos que possam ser utilizados numa possível fuga;
 - objetos apreendidos durante as revistas;
 - objetos apreendidos com as visitas;
 - objetos apreendidos com os adolescentes;
- toda vez que o adolescente tentar praticar o suicídio;
- toda vez que o adolescente se autoflagelar;
- devem ser repassadas as seguintes saídas:
 - emergencial para pronto-socorro ou outras saídas emergências;
 - para eventos esportivos;
 - para eventos culturais;
 - para atividades laborativas;
 - para IML;
 - para Boletim de Ocorrência;
 - para documentação pessoal (junta militar, RG, CPF, CTPS);
 - para visita familiar;
 - para velório;
- toda internação e alta hospitalar;
- toda transferência de adolescente a clínicas de tratamento;
- toda entrada de:
 - autoridades da Fundação: presidente, chefe de gabinete, diretora técnica etc.;
 - ONGs;
 - Condeca;
 - CMDCA;
 - Conselho Tutelar;
 - membros do judiciário;
 - membros dos direitos humanos;

- corregedoria da Fundação CASA;
- ouvidoria da Fundação CASA;
- Ministério Público;
- perito judicial;
- imprensa;
- membros de outras secretarias;
- membros do Poder Legislativo, Executivo;
- específico para Centro de Atendimento de semiliberdade:
 - SNA (Saída não autorizada);
 - NRSA (Não retorno de saída autorizada);
 - retorno de SNA/NRSA - informar todo retorno de adolescente;
- transferência de adolescente:
 - sempre que for transferido entre Centros de Atendimento de internação;
 - sempre que for adolescente que estiver em situação de risco;
 - quando adolescente estiver participado de alguma ocorrência grave;
 - por meio de solicitação judicial;
 - quando houver aproximação familiar;
- toda ocorrência envolvendo funcionário:
 - com indícios de ter ingerido bebida alcoólica;
 - funcionário alterado emocionalmente;
 - funcionário agredido;
 - funcionário envolvido em CAT (acidente no horário de trabalho);
 - funcionário abandonando posto;
- toda vez que o adolescente se machucar:
 - durante atividade esportiva;
 - no dormitório ou em todo ambiente socioeducativo;
 - sempre que necessitar de saída para pronto-socorro;
- sobre as fugas:
 - toda tentativa de fuga;
 - toda fuga externa;
 - toda fuga interna;
 - toda recaptura;
 - resgate de adolescente;
- todo óbito:
 - na rua;
 - dentro do Centro de Atendimento;

- nas clínicas de tratamento;
- toda tentativa:
 - de enquadramento;
 - agressão;
 - homicídio;
 - suicídio;
- todo ato que possa configurar crime;
- toda vez que houver a presença do sindicato;
- toda vez que houver a presença da imprensa;
- toda vez que houver um evento no Centro de Atendimento;
- toda vez que houver manutenção no Centro de Atendimento;
- toda vez que ocorrer um tumulto no Centro de Atendimento;
- toda vez que o Centro de Atendimento estiver com um clima tenso;
- toda vez que acontecer um movimento de indisciplina;
- toda vez que acontecer uma rebelião;
- toda vez que acontecer algo que envolva mais de um adolescente (greve de fome, recusa de ir à aula, participar de atividades);
- toda informação que envolva a segurança física dos adolescentes e funcionários e patrimonial do Centro de Atendimento, como falta de água, falta de luz, caldeira quebrada, problemas com a alimentação — seja por falta de ou imprópria —, problemas de saúde — como epidemias — etc.

IMPORTANTE: as ocorrências que envolvam a entrada de visitantes e a saída de adolescentes devem ser informadas no início e no término ou retorno, bem como ter os dados dos envolvidos: nome, RG, RE, setor, função, PT etc.

As situações anteriormente descritas buscam esclarecer o universo de informações que são repassadas à Sala de Situação, porém vale como premissa do Centro de Atendimento relatar toda e qualquer ocorrência que possa desestabilizar o clima de harmonia do ambiente socioeducativo.

A Sala de Situação tem buscado aprimorar seus serviços diariamente, capacitando seus servidores, orientando os mesmos quanto às diretrizes institucionais, fazendo deste setor um multiplicador.

Os funcionários da Sala de Situação são orientados constantemente quanto à importância de ser cordial,

atento, e assim acolher o funcionário possibilitando uma maior clareza nas informações.

Hoje diariamente mantemos contato com TODOS os Centros de Atendimento da Fundação CASA.

No que se refere à **SOLICITAÇÃO DE ESCOLTA** realizada pela Sala de Situação

Resolução Conjunta SJDC/SSP-1, de 1º/10/2009

Artigo 1º - O transporte e a condução de adolescentes submetidos à medida socioeducativa de internação, quando em deslocamento externo, qualquer que seja o destino, será sempre realizado em veículo próprio da Fundação CASA, cabendo a esta, pela diretoria do Centro de Atendimento respectiva, a deliberação quanto à necessidade de escolta armada, com atenção à tabela de gradação de risco definida no parágrafo único do artigo 4º desta Resolução.

Parágrafo Único - Para os fins desta Resolução, classifica-se como deslocamento externo aquele que ocorre além dos limites do Centro de Atendimento de origem, saindo da área de administração da Fundação CASA, nas seguintes condições:

I - programado: aquele que decorre de requisição judicial, Ministério Público, assistência conveniada, atividades externas autorizadas pelo Judiciário;

II - emergencial: aquele que decorre da urgência médica, tumulto, rebelião, acautelamento, velório ou sepultamento de cônjuge, companheiro, ascendente, descendente ou irmão.

As solicitações de escolta poderão ser feitas a partir das 18 horas, de segunda a sexta, e nos fins de semana, no período integral.

Somente serão realizadas solicitações emergenciais como:

- pronto-socorro: em casos que ocorrerem após as 18 horas e com solicitação do setor de enfermagem;
- IML: em casos após tumulto;
- sepultamento e velório.

Nas CIs encaminhadas à Sala de Situação, deverão constar os dados como:

- nome do adolescente;
- nível de risco;
- horário de saída do Centro de Atendimento;
- destino: nome do local, endereço completo, com nome da rua, bairro, cidade e estado.

Segue abaixo modelo de CI de solicitação de escolta.

São Paulo, DIA, de MÊS de ANO

CI Nº. _____

DE: CENTRO DE ATENDIMENTO

PARA: SALA DE SITUAÇÃO

Vimos pelo presente solicitar préstimos de Vossa Senhoria em conceder escolta policial em caráter EMERGENCIAL para acompanhar o(s) adolescente(s) relacionado(s) abaixo:

NOME DO ADOLESCENTE: _____

NÍVEL DE GRADAÇÃO RISCO (Resolução Conjunta SJDC/SSP-1, de 1º/10/2009)

HORÁRIO DA SAÍDA DO CENTRO DE ATENDIMENTO:

DESTINO: nome do local, endereço completo, com nome da rua, bairro, cidade e estado

ASSINATURA: responsável pela solicitação

DOS TÍTULOS DE OCORRÊNCIA

Todo o universo de informações recebidas dos Centros de Atendimento precisa ser configurado e classificado, para não deixar apenas ao entendimento de quem recebe a informação de classificá-la. Elencamos abaixo os títulos e características dos mesmos utilizados no programa RO, de forma que haja uma padronização de ocorrências, permitindo a todos uma mesma leitura.

Seguem títulos utilizados e suas características.

ADENDO/RETIFICAÇÃO: é utilizada toda vez em que for se completar ou retificar uma resenha do dia anterior; deve-se sempre fazer referência ao número da resenha anterior no texto.

AGRESSÃO FÍSICA: é usada sempre que houver um ataque investido contra o físico de um adolescente ou funcionário, seja em caso de pura e simples violência (com intenção) ou sem intenção; pode ser configurada em: Adol x Adol, Adol x Func, Func x Adol, Func x Func.

ALTA MÉDICA: é utilizada sempre que um adolescente que estiver internado em hospital for desinternado e liberado para retornar para o Centro de Atendimento.

AMEAÇA: é utilizada sempre que for feito um aceno, gesto, sinal ou palavra cujo fim seja intimidar a pessoa; pode

ser configurada em: Adol x Adol, Adol x Func, Func x Adol, Func x Func.

APREENSÃO DE OBJETOS: é utilizada sempre que for encontrado algum material fora das normas do Centro de Atendimento e/ou da Fundação CASA durante uma revista de inspeção em ambiente ou pessoal.

APREENSÃO DE SUBSTÂNCIA DESCONHECIDA: é utilizada sempre que forem apreendidas substâncias com características semelhantes a drogas.

ATO DE INDISCIPLINA: ato ou dito contrário à disciplina, desobediência às normas, desordem e/ou informações de falta disciplinar que não tenham título específico.

ATO LIBIDINOSO: é utilizada quando for feita uma ofensa física de ordem sexual (expor partes íntimas) praticada mediante violência ou ameaça.

AUTOFLAGELO: é utilizada quando alguém castigar fisicamente a si mesmo cortando ou lesionando como formas de protesto, de má-fé ou não.

CALÚNIA/DIFAMAÇÃO: é utilizada quando for comentada ou divulgada alguma informação, com objetivo de denegrir alguém, alguma mentira, invenção, falso testemunho.

CLIMA TENSO: iminência de desestabilização sem menção de causa. Exemplo: sem mencionar o causador.

CONFRONTO: é utilizado quando ocorre confronto físico entre adolescentes e funcionário; deve ser utilizada quando houver mais de duas pessoas envolvidas.

DANO AO PATRIMÔNIO: é utilizada quando destruir, inutilizar ou deteriorar qualquer bem material.

DENÚNCIA ANÔNIMA: é utilizada quando repassarem qualquer informação que se relacione à Fundação CASA por qualquer meio em anonimato.

DESACATO: é utilizada quando forem proferidos insultos, ofensas contra funcionários.

DESINTERNAÇÃO: é utilizado quando um adolescente for colocado em liberdade ou meio aberto e tiver algum problema (família não localizada, mora em outro estado etc.)

ENQUADRAMENTO: é utilizado quando renderem o funcionário, na parte interna e/ou externa do Centro de Atendimento, usando quaisquer meios de violência e/ou ameaça.

ENTRADA DIVERSA: é utilizada para especificar a entrada de autoridades, órgãos fiscalizadores, visitantes etc.

FALSIDADE IDEOLÓGICA: é utilizada quando houver algum tipo de fraude criminosa que consiste na adulteração de documento, público ou particular, com o objetivo de obter vantagem — para si ou para outrem — ou mesmo para prejudicar terceiro.

FUGA: é utilizada quando for consumada a evasão de adolescentes, da parte interna (entre muros do Centro de Atendimento) e/ou externa (fora do Centro de Atendimento).

FUNCIONÁRIO EMBRIAGADO: é utilizada quando há um servidor com sintomas de embriaguez, bêbado no interior ou exterior do Centro de Atendimento (proximidade).

FURTO: é utilizado quando existe a subtração de bens pertencentes à Fundação, seja realizado por funcionários ou adolescentes, ou quando há a subtração de bens pertencentes a funcionários ou adolescentes.

GREVE DE FOME: é utilizado quando grande número de adolescentes não realiza suas refeições no horário predeterminado pelo Centro de Atendimento, com intuito de reivindicar algo.

INFORMAÇÃO: é utilizado quando houver uma informação que foge da normalidade que não se encaixa em nenhum título específico.

MANUTENÇÃO GERAL: é utilizado para aferir a presença da manutenção no Centro de Atendimento, descrever o motivo da entrada e o que irá consertar, ou quando existe a necessidade da mesma.

MOVIMENTO DE INDISCIPLINA: é utilizado para caracterizar uma ocorrência com um envolvimento de grande número de adolescentes, iniciado por algum motivo fútil, com intuito de subverter a ordem e a disciplina do Centro de Atendimento, gerando dano ao patrimônio de grande monta e agressão.

MONITORAMENTO: é utilizado quando for solicitado acompanhamento dos Centros de Atendimento Socioeducativo. Deve ser realizado de duas em duas horas, e/ou em tempo determinado pela chefia, descrevendo a rotina do Centro de Atendimento; deve ser realizado também sempre após alguma ocorrência grave.

NRSA: é utilizado quando algum adolescente não retorna da saída autorizada, válida somente para adolescente em cumprimento de medida socioeducativa de semiliberdade (art. 120 do ECA).

ÓBITO: é utilizado quando ocorrer morte de funcionário ou de adolescente, e/ou conjunto com outros títulos.

PRESENÇA DO SINDICATO: é utilizado sempre que houver qualquer integrante do sindicato nas proximidades ou entrada do Centro de Atendimento.

PRINCÍPIO DE TUMULTO: é utilizada para caracterizar uma ocorrência com um envolvimento de pequeno e médio número de adolescentes, iniciado por algum motivo fútil, com intuito de subverter a ordem e a disciplina do Centro de Atendimento, gerando dano ao patrimônio de pequena e média proporção e agressão.

REBELIÃO: é utilizada para caracterizar uma ocorrência com um envolvimento de um grande número ou de todos os adolescentes, com algum intuito, gerando dano ao patrimônio, agressão física, ameaça, com fuga, refém e com fogo.

RECAPTURA: é utilizada quando um adolescente for recapturado por qualquer meio de evasão consumada; deve-se descrever a forma da recaptura.

REVISTA GERAL: é utilizada sempre que for informada a realização de uma revista no Centro de Atendimento; deve

ser informada no seu início e qual a característica — se é ROTINEIRA ou ESPECIAL — e informar seu término e conseqüentemente como transcorreu o procedimento; se houve problemas, se foi encontrado algo etc.

SNA: é utilizada quando algum adolescente sai de dentro do Centro de Atendimento sem autorização; válido somente para adolescente em cumprimento de medida socioeducativa de semiliberdade (art.120 do ECA).

SUICÍDIO: é utilizada sempre que alguém retirar a própria vida; falecimento. É aplicado a todos os casos de morte resultantes direta ou indiretamente de um ato positivo ou negativo da própria vítima que ela sabe que produzirá tal resultado.

TENTATIVA DE AGRESSÃO: é utilizada sempre que alguém tentar ataque contra o físico de adolescente ou funcionário.

TENTATIVA DE ENQUADRAMENTO: é utilizada quando existe uma ação frustrada de render o funcionário, na parte interna e externa do Centro de Atendimento, utilizando quaisquer meios de violência e/ou ameaça.

TENTATIVA DE FUGA: é utilizada quando houver uma evasão frustrada interna (entre muros do Centro de Atendimento) e externa (fora do Centro de Atendimento).

TENTATIVA DE SUICÍDIO: tentativa de retirada da própria vida, ou tortura por meio de ferimentos ou marcas no próprio corpo (amarrar lençol no pescoço e em outro lugar, cortar os pulsos)

TRANSFERÊNCIA DE ADOLESCENTE: sempre que o adolescente for transferido entre Centros de Atendimento de internação, ou esteja em situação de risco, ou tiver participado de alguma ocorrência grave, ou por meio de solicitação judicial.

SEGUE ABAIXO EXEMPLO DO QUADRO DE AVISOS DAS OCORRÊNCIAS RETRANSMITIDAS À SALA DE SITUAÇÃO.

SETOR	SITUAÇÕES
Superintendente de Segurança e Disciplina	Realiza filtro das ocorrências e autoriza o repasse das informações às autoridades; tem de ser informado em tempo real de todas as situações médias e graves; revistas com o grupo de apoio; visitas de autoridades; finalização de plantão
Gerente de Operações	Realiza filtro das ocorrências e autoriza o repasse das informações às autoridades; tem de ser informado em tempo real de todas as situações médias e graves; revistas com o grupo de apoio; visitas de autoridades; finalização de plantão
Gerente de Segurança Interna	Realiza filtro das ocorrências e autoriza o repasse das informações às Autoridades; tem de ser informado em tempo real de todas as situações médias e graves; revistas com o grupo de apoio; visitas de autoridades; finalização de plantão
Gerente de Segurança Externa	Situações graves; revistas c/ o grupo de apoio; situações que envolvam a segurança externa dos Centros de Atendimento; situações que envolvam a Polícia Militar
Gerente de Suporte Operacional	Situações graves; todas as situações em Centros de Atendimento com suporte operacional; finalização de plantão
Diretora Técnica	Situações graves após filtro SUPSED; visitas DEU; órgãos de Controle e Defesa dos Direitos da Criança e Adolescente; sindicato, Direitos Humanos, autoridades externas
Chefe de Gabinete	Visitas DEU; órgãos de Controle e Defesa dos Direitos da Criança e Adolescente; sindicato; Direitos Humanos, autoridades externas
Presidente	Situações gravíssimas; finalização do plantão sempre após orientação da SUPSED
Vice-Presidente	Situações gravíssimas; finalização do plantão sempre após orientação da SUPSED
Corregedor	Situações graves; finalização do plantão sempre após orientação da SUPSED
Ouvidoria	Situações graves; finalização do plantão sempre após orientação da SUPSED
Assessor de Imprensa	Situações graves; finalização do plantão sempre após orientação da SUPSED
Superintendente de Saúde	Situações que envolvam a saúde dos adolescentes
Gerente de Medicina e Seg. do Trabalho	Situações que envolvam a saúde de funcionários (machucados em situações, CAT, doença etc.)
Gerente de Nutrição	Todas as ocorrências que envolvam alimentação dos adolescentes, ex.: "comida estragada"
Superintendente Pedagógico	Todas as ocorrências que envolvam a área pedagógica após ordem da SUPSED
Gerente de Arte e Cultura	
Gerente de Educação Física e Esporte	
Gerente Escolar	
Gerente de Educação Profissional	
Diretores Regionais	Situações graves, após orientação da SUPSED. Obs.: sempre que avisar o diretor regional, informar também o encarregado de segurança da regional

ORIENTADOR PARA REALIZAÇÃO DE REVISTAS NOS CENTROS DE ATENDIMENTO

O SINASE sugere estabelecer procedimentos organizacionais de segurança que aperfeiçoem uma metodologia de trabalho que venha a prevenir situações de risco no Centro de Atendimento, conforme parágrafo 1, do Item 1, do Capítulo 6.3.8. Eixo - Segurança.

ATRIBUIÇÕES DO COORDENADOR DE EQUIPE NA REVISTA DE CENTRO DE ATENDIMENTO:

- padronizar as revistas no Centro de Atendimento;
- revistar o Centro de Atendimento semanalmente de acordo com as Diretrizes de Segurança;
- elaborar relatório de organização e conferência;
- acompanhar toda a revista, coordenando os trabalhos dos funcionários de cada setor a ser revistado até o final;
- finalizar o trabalho somente quando todo material não permitido for relacionado e retirado do Centro de Atendimento;
- antes de iniciar a revista, reunir-se com o diretor e coordenadores do Centro de Atendimento para traçar a estratégia;
- dividir a equipe de segurança interna do Centro de Atendimento e designar a função de cada agente de apoio socioeducativo na revista;
- controlar e registrar todas as ocorrências, material não permitido encontrado, avarias em dormitórios, nome e atribuição na revista de cada funcionário. Distribuir os

equipamentos para as subequipes conforme a função, registrando os equipamentos utilizados por cada servidor;

- elaborar relatório de revista do Centro de Atendimento com os dados e fotos dos materiais encontrados e procedimentos e desempenho de funcionários;
- informar à Sala de Situação início, término, ocorrências e todos os objetos encontrados na revista;
- possuir e criar ferramentas e equipamentos para melhor executar as revistas minuciosas.

KIT DE REVISTA

Equipamentos: escada, lanternas, detector manual de metais, sacola ou caixa para recolha de materiais não permitidos, luvas longas para inspeção de ralos e sanitários, luvas de procedimentos, ímãs, ganchos de arame de aço, ferramenta de inspeção de grades e pisos, espelhos etc.

Ferramentas: alicates, chaves de fenda e philips, corta frio, marreta pequena, talhadeira etc.

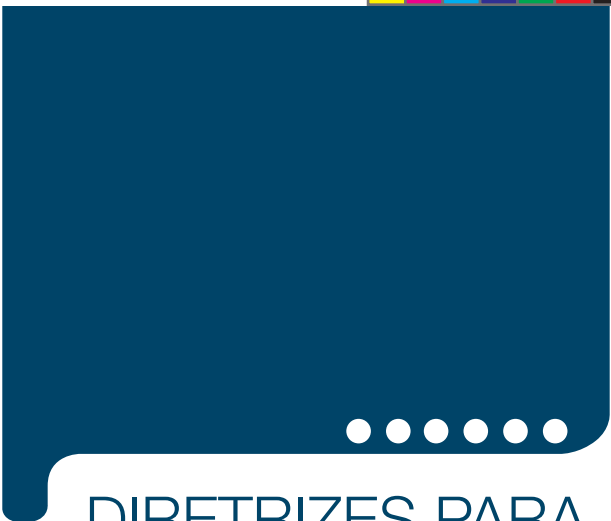
PROCEDIMENTOS GERAIS:

- 1) devem participar somente os funcionários da segurança e educacionais no trabalho de revista;
- 2) nos postos importantes permanecerão os funcionários do plantão: será designado um funcionário para a abertura dos quartos, que permanecerá com as chaves;
- 3) após os adolescentes estarem em formação nos quartos, retirar um por vez, revistá-lo e mantê-lo fora do quarto em formação até o término da revista do respectivo quarto;
- 4) quando houver necessidade de conter os adolescentes fora do dormitório, deverá a coordenação dividir a equipe designando-a para a revista, condução e contenção dos mesmos até o local preestabelecido;
- 5) estabelecer e revistar o local da contenção dos adolescentes antecipadamente;
- 6) depois de revistados os quartos e recolhidos os adolescentes, dividir as equipes para revistar outros setores do Centro de Atendimento (quadra, circulações, banheiros de visitantes etc.);
- 7) o agente educacional que apoia a revista deverá ser

responsável por objetos pessoais permitidos pelo Centro de Atendimento encontrados nos quartos;

8) atentar-se para revista e a retirada (para fora do Centro de Atendimento) de todo o lixo existente nos quartos e instalações.

A revista de ambientes é um procedimento preventivo na garantia da segurança e de um ambiente tranquilo em todos os Centros de Atendimentos. Cabe aos agentes de apoio socioeducativos, quando na revista de ambiente rotineira, realizá-las se atentando para não prejudicar a agenda multidisciplinar.



DIRETRIZES PARA ELABORAÇÃO DO PLANO DE CONTINGÊNCIA DE CADA CENTRO DE ATENDIMENTO DA FUNDAÇÃO CASA

DEFINIÇÃO

Entende-se por plano de contingência, também chamado de planejamento de risco, documento em que estarão estabelecidas as medidas mediatas e imediatas a serem tomadas para reduzir as chances de se enfrentar uma ocorrência e as ações de combate visando ao restabelecimento da ordem.

O objetivo de um plano de contingência é fazer com que o cotidiano do Centro de Atendimento funcione normalmente, ou num estado minimamente aceitável, o mais rápido possível, evitando assim uma alteração prolongada da rotina, bem como maiores prejuízos ao atendimento socioeducativo.

CONTEÚDO

O plano de contingência deve definir a responsabilidade de cada órgão, área e pessoa envolvidos. Deve definir também como será a organização, a direção e a uniformização das ações de enfrentamento, com vistas à prevenção, controle e combate às ocorrências.

Metas para controle de incidentes críticos:

- preservar a vida;
- manter a segurança de pessoas;

- evitar fugas;
- manter a segurança e proteção do patrimônio público;
- requisitar assistência de outros Centros de Atendimento e/ou dos serviços de emergências.

Objetivos estratégicos para controle de incidentes críticos:

- manter a segurança dos alambrados interno e externo para evitar incidentes de qualquer ordem;
- manter a segurança na portaria, com pessoas qualificadas, inclusive para agilizar pessoas-chave;
- garantir que os funcionários não sejam expostos a riscos desnecessários;
- proteger e manter a salvo adolescentes que não estejam envolvidos no incidente;
- restabelecer a rotina normal assim que possível;
- restabelecer a ordem e a disciplina dentro do estabelecimento;
- oferecer apoio e cuidados a funcionários e adolescentes.

Para o plano de contingência, são necessários dados específicos sobre o Centro de Atendimento, tais como:

- escala de serviço do Centro de Atendimento;
- sistema de postos de serviço internos;
- função de todos os postos de serviço em situação normal e de emergência;
- sistema de postos de serviço de vigilantes externos;
- atividades de apoio em situação de emergência:
 - sistema de comunicação para solicitação de apoio externo e convocações quando necessárias;
 - ter definido responsabilidades quanto à comunicação com a Polícia Militar, Corpo de Bombeiros, grupo de apoio regional;
 - ter em mãos relação de funcionários a serem convocados;
- plano de conscientização da equipe:
 - realizar treinamentos e orientações sobre maneira de agir mediante crise;
- ter croqui do Centro de Atendimento:
 - mapeamento dos espaços internos para revistas periódicas e checklist;
 - planejamento estratégico do cotidiano e da situação-limite;
 - ter chaves e cadeados identificados, bem como reservas;

- brigada de incêndio;
 - ter definida equipe em todos os plantões, bem como estar apta.

Das situações emergenciais

A ação interventiva de segurança será desencadeada quando ocorrerem situações emergenciais nos Centros de Atendimento e/ou Complexos. São consideradas como situações emergenciais os seguintes fatos institucionais: tentativa de fugas em massa; tumultos com depredação e incêndio; tumultos com reféns; e tomada de servidores como reféns com consequência de situações-limite.

No plano de contingência devemos ter definidas as equipes de trabalho que irão atuar na resolução das ocorrências de grande vulto.

As equipes de trabalho são constituídas de: gerente da crise; comando de operações; e equipe de operadores de crise.

O gerente da crise é constituído pelo diretor regional ou do Centro de Atendimento, na sua ausência. O superintendente e/ou gerentes da SUPSED assumirão o comando quando for necessário.

O comando de operações é constituído pelo diretor do Centro de Atendimento ou seu substituto legal ou pelo encarregado de segurança da regional.

A equipe de operadores de crise é constituída pelas equipes de psicossocial, administrativa e de saúde, além da brigada de incêndio.

O plano de contingência deve levar em consideração as fases do Centro de Atendimento:

- 1) verde = normal;
- 2) amarelo = atenção;
- 3) vermelho = crise;
- 4) branco = restauração.

Verde = normalidade = é o momento anterior à crise, quando o elenco de ações tem como objetivo evitar a ocorrência de crise. O diretor do Centro de Atendimento sempre deverá estar ciente das ocorrências, mesmo quando ausente, e também do cotidiano do Centro de Atendimento. Para isso, o mesmo dispõe do livro de ocorrência, agenda multiprofissional, relatório de adolescente, escalas de trabalhos etc.

É fundamental que o Centro de Atendimento tenha:

- diagnóstico do Centro de Atendimento;
- comunicação permanente com a Sala de Situação;
- elaboração do PIA do adolescente;
- elaboração do PPP, bem como a rotina do Centro de Atendimento;
- funcionários preparados para um trabalho altamente profissional e em sintonia com os valores da Fundação CASA;
- reuniões de equipe mensais;
- reuniões com as equipes multiprofissionais para discussões do PIA;
- reuniões com gestores semanais;
- definido um plano de ações imediatas e mediatas da direção e dos agentes para que, no momento da eclosão, todos ajam com consciência e determinação para reduzir ou eliminar possíveis consequências indesejáveis;
- professores, equipe pedagógica e psicossocial que conheçam previamente os procedimentos a serem adotados em caso de conflito.

Amarelo = é o período que existem indícios claros de provável estabelecimento de situação crítica. Nesse momento o elenco de ações se volta para amenizar possíveis consequências indesejáveis e já prepara as diversas áreas, órgãos e pessoas-chave para o enfrentamento e superação da crise.

São fatos que podem gerar descontentamento no Centro de Atendimento e levar ao estado de atenção com necessidade de preparação para acionamento do plano de contingência:

- deficiência na assistência jurídica;
- violência ou injustiça praticada dentro do estabelecimento de medida socioeducativa;
- pressões negativas que a própria administração possa estar exercendo sobre o adolescente;
- problemas ligados a entorpecentes;
- problemas ligados à corrupção;
- problemas ligados ao atendimento à saúde do adolescente;
- problemas ligados à alimentação do adolescente;
- superlotação do Centro de Atendimento;
- falta de capacitação dos servidores;

- tentativa de fuga frustrada;
- falta de atividade e/ou estudo;
- deficiência de contato com a família;
- existência de uma organização de adolescentes interna forte;
- mistura de indivíduos em diversas fases;
- demora na apreciação do relatório pelo poder judiciário;
- negativa de relatório conclusivo;
- proximidade de datas comemorativas, Natal, carnaval etc;
- ausência de visitação familiar;
- presença de desafeto no Centro de Atendimento;
- doenças e falecimentos de familiares;
- alimentos estragados e faltando;
- falta de materiais de higiene pessoal e saúde;
- presença de adolescentes com problemas psiquiátricos ou envolvimento direto com facções criminosas;
- mudança na gestão;
- alterações na rotina do Centro de Atendimento;
- reivindicações não atendidas.

Ações para evitar situação-limite:

- colocar em sobreaviso as autoridades e ocupantes de cargos-chave;
- revisar elementos do plano da fase vermelha;
- providenciar os instrumentos de apoio, como plantas do Centro de Atendimento, listas de contatos, listas de adolescentes, chaves de todos os setores e outros;
- providenciar a aquisição de produtos emergenciais;
- proteger, guardar, retirar ou manter materiais, equipamentos e documentos fora do alcance dos adolescentes;
- preparar checklist de diagnósticos de crise;
- buscar soluções com a equipe e a regional;
- solicitar ajuda dos familiares e dos próprios adolescentes;
- solicitar ajuda as autoridades.

Vermelho = nesse momento a crise já está instalada. As ações objetivam a mobilização de recursos táticos e operacionais para seu enfrentamento, com cuidados que vise ao rápido retorno da normalidade com o menor número de consequências indesejáveis, principalmente, quanto às pessoas, bens e meio ambiente.

Ações imediatas da coordenação:

- comunicar o fato imediatamente à Sala de Situação e concomitantemente ao diretor do Centro de Atendimento — a Sala de Situação se incumbirá de informar as outras autoridades;
- apurar e transmitir continuamente ao diretor o quadro geral da situação, à medida que haja alterações importantes quanto ao clima emocional dos envolvidos, quantidade de rebelados, quantidade de reféns, setores ocupados, existência e/ou uso de drogas e demais informações necessárias para a atualização da autoridade ou negociador;
- mobilizar quantidade de agentes necessários, estejam esses em serviço ou em folga, mantendo-os em alerta sob seu comando;
- comandar o posicionamento dos agentes de acordo com as normas de segurança vigentes e orientações de superior;
- controlar o uso dos meios de comunicação internos e externos disponíveis, de forma a evitar desvios de informação que dificultem os esforços aplicados à negociação em andamento;
- garantir a presença na portaria de agentes que tenham condições de facilitar o trânsito e, ao mesmo tempo, manter a segurança necessária, decidindo eficazmente quanto à movimentação de pessoas pertinentes ou alheias à ocorrência;
- identificar os reféns com fotos e informar os setores onde estão retidos;
- identificar os líderes do movimento, bem como os adolescentes que exercem algum tipo de liderança ou influência no estabelecimento, por meio de ficha, fotos e comentários pertinentes.

Ações imediatas do diretor do Centro de Atendimento:

- comunicar ao Regional e solicitar o grupo de apoio se necessário;
- acionar se necessário a brigada de emergência;
- acionar as equipes de apoio conforme as necessidades;
- acionar se necessário o Programa de Atendimento Emergencial (GMST). Para o atendimento aos funcionários feitos como reféns, vítimas de situações de crise, deve ser adotado um sistema que propicie um encaminhamento preciso, ágil e que atinja os resultados desejados;

- comandar a retirada de pessoas não envolvidas diretamente na ação do local e isolar os setores estratégicos do Centro de Atendimento;
- garantir a segurança das pessoas autorizadas a participar do processo de negociação;
- atualizar com informações os demais gestores sobre o perfil da crise;
- não fornecer qualquer informação a empresas sem autorização da assessoria de imprensa da Fundação CASA.

Ações imediatas da equipe de apoio:

- apurar e transmitir continuamente ao diretor do Centro de Atendimento o estoque de produtos alimentícios existentes e sua situação em relação aos rebelados (em poder, à disposição ou indisponível);
- controlar todas as salas de trabalho — cozinha, lavanderia e outras existentes —, controlando o acesso, a entrada e saída de materiais;
- manter disponíveis e em estado de alerta os serviços de manutenção e reparo de equipamentos de instalações elétricas e de comunicação;
- manter os serviços de fornecimento de alimentação, de lavanderia e materiais de higiene e limpeza em alerta e sob a orientação expressa da direção do Centro de Atendimento;
- manter a frota em condições de uso imediato, com veículos abastecidos e motoristas à disposição;
- controlar o estoque de combustíveis de utilização do gerador e outras informações que forem consideradas importantes para as decisões do comando da operação;
- agilizar o fornecimento de materiais e equipamentos requisitados pelo comando de operações;
- convocar equipe de enfermeiros e auxiliares de enfermagem para o pronto atendimento;
- garantir o encaminhamento dos casos que necessitam de uma avaliação minuciosa para os equipamentos de saúde da região;
- convocar equipe de assistentes sociais e psicológicos disponíveis para exercer as atividades previstas para o atendimento aos reféns, familiares e adolescentes.

Branco = providências imediatas após o término da crise ou, quando possível, antes de seu final, visando

ao levantamento, diagnóstico e restauração dos danos pessoais e patrimoniais:


- contar e recolher os adolescentes aos quartos;
- mobilizar os agentes para a revista geral, se necessário com o apoio do grupo;
- verificar as condições físicas do Centro de Atendimento, após a situação emergencial;
- listar todos os locais que necessitem de reparos, interditando-os e comunicando à direção para as providências cabíveis;
- efetuar os reparos e limpezas emergenciais;
- efetuar a completa verificação do sistema de gás, elétrico e hidráulico;
- restabelecer as atividades de fornecimento de alimentação e lavanderia;
- restabelecer as demais atividades de rotina do estabelecimento;
- providenciar com a encarregada administrativa colchões e cobertores, lençóis, vestuário que se fizerem necessários para a permanência dos adolescentes no Centro de Atendimento envolvido, ou para alojamento provisório para os quais forem transferidos;
- comunicar as providências tomadas e registrar essas providências a serem adotadas.
- encaminhar e requisições de materiais de higiene pessoal e limpeza, em caráter suplementar;
- fazer boletim de ocorrência e comunicar ao juiz corregedor conforme portarias.

COMPORTAMENTO DE REFÉNS

Para o servidor tomado como refém em um conflito, é importante tomar as seguintes atitudes:

- não praticar “atos heroicos”, ou seja, aqueles que possam expor você e demais pessoas a uma situação de alto risco ao reagir ou fugir;
- aceitar a situação e se preparar para esperar, mantendo o maior controle emocional possível;
- ficar atento às instruções dos rebelados e seguindo prontamente suas ordens: os primeiros momentos são de grande tensão e é quando os rebelados estão mais nervosos;

- só falar quando solicitado ou se houver grande necessidade;
- tratar os rebelados sempre com respeito;
- não fazer sugestões, a não ser que seja vital para a saúde e segurança dos reféns;
- alertar os rebelados quanto a problemas de saúde que exijam ações emergenciais, solicitando ajuda ou medicação;
- observar para ajudar as autoridades com informações importantes, principalmente para a segurança dos demais reféns;
- ao ser chamado para intermediar um contato telefônico ou pessoal entre rebelados e negociador, tente manter a calma, a atenção e ser claro e conciso, à medida do possível;
- esforçar-se para manter o controle emocional, repousar e alimentar bons pensamentos;
- se houver intervenção policial jogar-se ao chão e aguardar. A ação da Polícia, normalmente, é rápida e vigorosa.



DIRETRIZES PARA ELABORAÇÃO DO SISTEMA DE POSTOS DE SERVIÇO

INTRODUÇÃO

Para garantir a segurança, a ordem, a disciplina e um ambiente propício para o desenvolvimento de atividades pedagógicas de qualidade, visando ao fortalecimento do adolescente com atenção às suas necessidades e ao bem-estar de todos os envolvidos na medida socioeducativa, é fundamental a existência de um Plano de Segurança específico em cada Centro de Atendimento da Fundação CASA.

O plano de segurança consiste em alguns sistemas de controle e monitoramento, que devem ser registrados no Plano Político Pedagógico do Centro de Atendimento. Esse plano contempla um sistema de postos de serviço interno e externo, postos para vigilantes, plano de contingência e normas disciplinares e de convivência aos adolescentes. O Plano de Segurança deve atender e estar coerente com a medida socioeducativa, dar condição para o agente de apoio socioeducativo não apenas executar as atribuições de segurança, função primordial, mas participar ativamente de grupos de referência e acompanhar a coletividade e especialmente os adolescentes a ele designados para orientar no Centro de Atendimento.

A equipe do Centro de Atendimento, conhecedora das diretrizes da Superintendência de Segurança e Disciplina, e mais ainda do contexto do Centro de Atendimento, deve elaborar e implementar com procedimentos de segurança

os sistemas de modo adequado ao projeto arquitetônico, ao número de agentes de apoio socioeducativo disponíveis, à agenda multiprofissional, bem como de acordo com o perfil dos adolescentes atendidos.

Nesse campo e a partir de agora, falaremos apenas a respeito do sistema de postos de serviço, que é complexo e deve ser elaborado com detalhes, exige atenção e participação de toda a equipe para sua efetiva aplicação.

SISTEMA DE POSTOS DE SERVIÇO

O sistema de postos de serviço deve servir para organizar a equipe de agentes de apoio socioeducativo no ambiente de trabalho, seja interno ou externo, visando à garantia da segurança física das instalações do Centro de Atendimento, à integridade física e mental de todos os envolvidos na medida socioeducativa, bem como à manutenção da ordem e da disciplina para a realização das atividades e atendimentos programados na agenda multiprofissional. Quanto ao último aspecto citado, é de suma importância que os profissionais dos demais setores envolvidos com o atendimento socioeducativo conheçam o sistema de postos que vigora em seu Centro de Atendimento, de modo que possam não somente acionar as pessoas certas nos momentos oportunos, mas que contribuam para o bom funcionamento desse sistema. Aqui nos referimos principalmente aos setores pedagógico, psicossocial, de saúde e alimentação, envolvidos diretamente, e ao setor administrativo, envolvido indiretamente, contudo, com papel fundamental de subsidiar material, e burocraticamente os demais setores citados.

Para elaboração do sistema de postos de serviço

É conveniente à equipe gestora do Centro de Atendimento a incumbência da elaboração de tal sistema por meio de reuniões de estudo e programação feitas entre os seguintes profissionais: diretor, encarregado de área/técnica, encarregado de área/segurança (se houver), encarregado administrativo (ou gerente da ONG), coordenadores de equipe e coordenador pedagógico.

A participação mais efetiva deve ser do diretor do Centro de Atendimento e dos gestores da área de segurança (encarregado e coordenadores), pois entendemos que

são os profissionais que têm a atribuição de conhecer plenamente as questões pertinentes à rotina do Centro de Atendimento e seu funcionamento, bem como os eventuais riscos à segurança que podem ser gerados no dia a dia da instituição.

A importância da presença e participação dos demais profissionais é para que sejam colaboradores opinantes nas questões de segurança, que envolvam seus respectivos setores, bem como contribuam para a execução do conteúdo formado (o sistema de postos em si).

A conscientização de todos os profissionais quanto à importância do cumprimento das estratégias traçadas no sistema de postos de serviço é fundamental para o bom andamento do atendimento socioeducativo prestado pelo respectivo Centro de Atendimento.

Para tanto, os gestores, após a elaboração do sistema de postos de serviço, devem garantir sua execução esclarecendo as dúvidas, justificando as estratégias traçadas e defendendo as diretrizes da Fundação.

Ter em mãos na reunião de gestores para a elaboração do sistema: mapa ou croqui do Centro de Atendimento, principalmente dos ambientes que são utilizados pelos adolescentes; checklist de pontos frágeis do Centro de Atendimento; agenda multiprofissional com os horários de atendimento das equipes psicossocial e de saúde; agenda de fim de semana e programação para visitas; cronograma de saídas externas; escalas de plantão da equipe de segurança; escalas das demais equipes.

Informações importantes aos gestores para elaboração do sistema:

- postos de serviço não são apenas locais imóveis a serem distribuídos pelo Centro de Atendimento;
- existem três tipos de postos de serviço (fixos, móveis ou de acompanhamento e postos de apoio). Falaremos disso mais à frente;
- cada posto tem sua atribuição específica conforme a necessidade e a atividade desenvolvida no local;
- os postos de serviço devem ser elaborados conforme o efetivo proposto para o Centro de Atendimento, também com possibilidade de executar o trabalho com efetivo inferior, defasado. Nesse caso deverão ser pensadas

estratégias para isolamento de postos, por ordem de importância, não vindo a afetar primeiramente a segurança e atendimentos obrigatórios, posteriormente a disciplina e as demais atividades socioeducativas;

- o sistema deve permitir ao coordenador de equipe autonomia para fazer alterações temporárias de postos, desde que mantenha a mínima condição de segurança;
- os profissionais das demais áreas devem separar os materiais que irão utilizar nas atividades com atenção, de modo que não sobrecarreguem o agente que estiver escalado em algum posto fixo, o qual terá de abrir e fechar o portão várias vezes sem necessidade,

Postos fixos (importantes para a garantia da segurança)

Os postos fixos são aqueles que devem ser criados em locais onde seja necessário manter um agente atuando no controle de um portão ou porta de segurança, a qual tenha de permanecer fechada com cadeado e que permita o controle de passagem de indivíduos no interior da instituição, sejam adolescentes, funcionários ou visitantes. Para os postos fixos é recomendável a designação de apenas um agente para cada posto para que não venha ocorrer que duas portas sejam abertas simultaneamente, já que somente um agente estará operando o posto.

São exemplos de postos fixos: gaiola, portões de contenção e portas de acesso a ambientes.

São exemplos de atribuições de postos fixos:

- o agente escalado nesse posto fica responsável por controlar o fluxo de entrada, saída e movimentação de funcionários e adolescentes devidamente acompanhados;
- deve permanecer fixo no posto, atuando no portão principal, observando a movimentação interna, mantendo os portões sempre fechados com cadeado por motivo de segurança, mesmo que afete a agilidade na prestação de serviços;
- deve permanecer com rádio para ser solicitado quando da necessidade de abertura de algum portão, tornando a fechá-lo após a passagem dos indivíduos;
- o agente responsável pelo posto, mesmo do portão, deve ficar atento a toda movimentação ao seu entorno para a manutenção da segurança e disciplina;

- mesmo do local fixo deve estar sempre participativo nos diagnósticos polidimensionais e PIA, observando as atividades e principalmente o comportamento dos adolescentes;
- controlar com orientação do coordenador a saída de agentes de apoio socioeducativo para não desfaltar postos.

Postos de acompanhamento (importantes para a garantia da disciplina)

Os postos de acompanhamento devem ser criados para ambientes comuns, nos quais os adolescentes estejam inseridos em atividades coletivas programadas do cotidiano.

São postos móveis, pois atuam nos locais onde houver adolescentes.

São exemplos de postos de acompanhamento:

- ambiente dos dormitórios;
- ambiente de sala de aula, salas de atividades de educação profissional, quadra etc.;
- interior das salas de televisão, atividades lúdicas, banheiros coletivos, refeitório etc.

As atribuições, por sua vez, consistem em acompanhar os adolescentes nas atividades prestadas nos diferentes locais ou andares do Centro de Atendimento, já que temos hoje Centros de Atendimento térreos e outros com um ou mais pavimentos.

Os jovens, estando em atividade na quadra, o posto de acompanhamento estará na quadra, se os jovens estiverem no térreo, o posto de acompanhamento estará no corredor do térreo e assim sucessivamente. Sempre o posto de acompanhamento permanecerá no local onde houver adolescentes.

São exemplos de atribuições para postos de acompanhamento:

- o agente escalado nesse posto fica responsável por acompanhar os adolescentes em suas atividades conforme a agenda pedagógica, sendo pró-ativo e eficiente na manutenção da disciplina e ordem para realização das atividades propostas;
- deve permanecer nos corredores dos andares e/ou no interior da quadra (onde houver atividade), intervindo

sempre que necessário juntamente com os educadores, que são colaboradores da disciplina e segurança;

- é responsável por realizar os procedimentos de segurança necessários (ex.: revista, controle de material, controle do banho etc.), bem como poderá solicitar ajuda do posto de apoio polivalente disponível;
- fica responsável por garantir o cumprimento dos horários da rotina diária de forma pontual, assegurando todos os direitos dos adolescentes;
- caso presencie falta disciplinar de qualquer natureza, registrar o fato conforme Regimento Interno, comunicando imediatamente o coordenador de equipe;
- deve sempre ser participativo nas atividades buscando o estabelecimento de vínculo positivo com os jovens, fortalecendo sua contribuição no Diagnóstico Polidimensional e PIA;
- o agente desse posto também se encarrega da conferência dos adolescentes juntamente com a coordenação na passagem e no recebimento de plantão.

Postos de apoio polivalente

Os postos de apoio polivalente (PAP) são aqueles cuja função deve ir além de simplesmente substituir outros postos; eles devem conter atribuições específicas que dinamizem e facilitem a rotina diária e outras designadas pelo coordenador.

São exemplos de postos de apoio polivalente:

- PAP refeições: esse fica responsável por organizar e acompanhar toda refeição do período, verificando com a empresa, conduzindo os adolescentes que organizarão o refeitório e avisando a equipe no horário certo para encaminhar os demais;
- PAP higiene e limpeza: esse fica responsável por organizar e acompanhar as práticas de higiene e limpeza, buscando os materiais necessários, distribuindo aos adolescentes que estiverem utilizando ou fazendo a limpeza de algum ambiente, controlando-os adequadamente. Deve também recolher o material após os trabalhos;
- PAP atendimentos diversos: logo no início do período de escala, esse agente deve receber as listagens de atendimentos psicossocial, de saúde, pedagógico, jurídico etc., que estiverem programados para o período, com

atribuição de garantir os horários corretos e com a maior segurança possível;

- PAP saídas externas: do mesmo modo, toda listagem de saídas deve ser entregue a esse agente, que ficará responsável por preparar as roupas de saída, as algemas quando necessárias e sua justificativa, preparar o adolescente com tempo hábil, bem como ser responsável pela documentação;
- PAP atividades externas: são as atividades pedagógicas, culturais, esportivas, de lazer e inclusive atividades entorno do Centro de Atendimento.

Escala de postos de serviço: é aconselhável que a escala de postos propicie ao agente trabalhar em dois postos durante seu plantão, um posto no primeiro período e outro no segundo, de modo que todos tenham a oportunidade de atuar em todos, exercendo assim as funções do cargo de agente de apoio socioeducativo.

O coordenador de equipe poderá alterar as posições dos servidores quando julgar necessário, tendo em vista a aptidão do agente.

MANUAL DE ROTINAS E PROCEDIMENTOS DA VIGILÂNCIA TERCEIRIZADA

VIGILÂNCIA PATRIMONIAL

Vigilância patrimonial (segurança privada)

É uma atividade regulada, autorizada e fiscalizada pela Polícia Federal, em todo o território nacional, instituída pela Lei nº. 7.102, de 20/6/1983, desenvolvida por empresas especializadas em segurança e que possuem serviço próprio de segurança orgânico com emprego de profissionais devidamente capacitados denominados vigilantes e com a utilização de barreiras físicas e demais equipamentos destinados a inibir ou impedir atos contra a pessoa e o patrimônio.

As atividades de segurança privada são estabelecidas no art. 1º, § 1º, da Portaria nº. 387/2006, do Departamento de Polícia Federal, como atividades complementares da segurança pública e, nos termos do art. 13 da mesma Portaria, a atividade patrimonial somente poderá ser executada dentro dos limites dos imóveis vigiados.

Vigilantes: profissionais capacitados em cursos de formação, empregados das empresas especializadas e das que possuem serviço orgânico de segurança, devidamente registrados no Departamento de Polícia Federal, responsáveis pela execução das atividades de segurança privada.

Empresas especializadas: são empresas prestadoras de serviços de segurança privada, autorizadas pelo Departamento de Polícia Federal a exercer a vigilância patrimonial, transporte de valores, escolta armada, segurança pessoal e cursos de formação de vigilantes.

Empresas possuidoras de serviços orgânicos de segurança: são empresas não especializadas autorizadas a constituir um setor próprio de vigilância patrimonial ou de transporte de valores.

Tipos de atividade: de acordo com o art. 1º, § 3º, da Portaria nº. 387/06-DG/ DPF, são tipos de atividades de segurança privada:

- vigilância patrimonial - exercida dentro dos limites dos estabelecimentos urbanos ou rurais, públicos ou privados, com a finalidade de proteger os bens patrimoniais;
- curso de formação - tem por finalidade formar, especializar e reciclar os vigilantes.

DIREITOS, DEVERES E RESPONSABILIDADES DO VIGILANTE

Direitos do vigilante: os direitos do vigilante em serviço constam no artigo 117, da Portaria 387/06, do Departamento de Polícia Federal, a saber:

Art. 117. Assegura-se ao vigilante:

- I - o recebimento de uniforme, devidamente autorizado (pelo DPF), a expensas do empregador;
- II - porte de arma, quando em efetivo exercício (somente para postos armados);
- III - a utilização de materiais e equipamentos em perfeito funcionamento e estado de conservação, inclusive armas e munições;
- IV - a utilização de sistema de comunicação em perfeito estado de funcionamento;
- V - treinamento permanente de prática de tiro e de defesa pessoal;
- VI - seguro de vida em grupo feito pelo empregador;
- VII - prisão especial por ato decorrente do exercício da atividade.

Deveres do vigilante: a Portaria 387/06-DG/DPF não estabeleceu ao vigilante apenas direito, mas também o dever de comprometimento profissional no exercício de sua atividade. Os deveres do vigilante estão previstos no artigo 118, da mencionada Portaria, conforme segue:

Art. 118. São deveres dos vigilantes:

- I - exercer as suas atividades com urbanidade, probidade e desembaraço;
- II - utilizar adequadamente o uniforme autorizado apenas em serviço;
- III - portar a Carteira Nacional de Vigilante - CNV;
- IV - manter-se limitado ao local sob vigilância;
- V - comunicar, ao seu superior hierárquico, quaisquer incidentes ocorridos no serviço, assim como quaisquer irregularidades relativas ao equipamento que utiliza, em especial quanto ao armamento, munições e colete à prova de balas, não se eximindo o empregador do dever de fiscalização.

Regulamento disciplinar: cabe ao vigilante no exercício de suas funções o exato cumprimento de seus deveres, traduzindo-se na fiel observância das normas estabelecidas pelo Departamento de Polícia Federal, que é o órgão fiscalizador, bem como também adotar conduta de retidão e lealdade profissional para com a empresa que o empregar e aquela que de seu serviço utilizar, informando prontamente ao seu superior imediato qualquer irregularidade que puder resultar em responsabilidade administrativa. É importante ressaltar o dever de disciplina consciente no tocante ao cumprimento de seus deveres e comprometimento profissional, independentemente de fiscalização.

Apuração de irregularidades na conduta do vigilante: ao Departamento de Polícia Federal cabe a responsabilidade pela fiscalização da segurança privada, atribuindo às empresas de segurança privada o dever de apuração das condutas dos vigilantes, conforme determina o artigo 119, da Portaria DPF 387/06, a saber:

Art. 119. As empresas de segurança privada deverão:

- I - apurar, em procedimento interno, o envolvimento de seus vigilantes, quando no exercício de suas atividades, nas ocorrências de crimes contra o patrimônio e contra a organização do trabalho, juntando cópias do boletim de ocorrência e de outros documentos esclarecedores do fato;
- II - encaminhar o procedimento apuratório à CGCSP (Coordenadoria Geral de Controle de Segurança Privada), por meio da Delesp (Delegacias de Controle de Segurança Privada) ou CV (Comissão de Vistoria), para conhecimento e difusão às empresas de segurança privada, em nível nacional.

Atos que caracterizam infrações administrativas (Portaria 387/06 do DPF):

- a) utilizar uniforme fora das especificações;
- b) deixar de utilizar equipamento de proteção individual fornecido pela empresa de vigilância, como capacete, botas, óculos, cintos especiais e outros necessários;
- c) exercer as atividades de vigilante sem uniforme;
- d) utilizar uniforme fora do serviço;
- e) utilizar em serviço armas, munições, coletes à prova de bala ou outros equipamentos que não estejam em perfeito estado de funcionamento, ou fora do prazo de validade;
- g) utilizar em serviço armamento, munições ou outros produtos controlados que não sejam de propriedade da empresa;
- h) guardar armas, munições ou outros produtos controlados que não sejam de propriedade da empresa de vigilância;
- i) guardar armas, munições ou outros produtos controlados em local inadequado;
- j) negligenciar na guarda ou conservação de armas, munições ou outros produtos controlados;
- k) utilizar armamento e/ou munição da empresa fora do serviço;
- l) exercer vigilância patrimonial fora dos limites do local de serviço (posto contratado);
- m) trabalhar em estabelecimentos financeiros que realizem guarda de valores ou movimentação de numerários, ou em serviço de transporte de valores, desarmado ou sem colete à prova de bala;
- n) deixar de assessorar a empresa para que seja comunicado ao Departamento de Polícia Federal dentro de 24 horas da ocorrência de furto, roubo ou qualquer forma de extravio ou a recuperação de armas, munições e coletes à prova de bala.

FUNÇÕES DO VIGILANTE

Funções do vigilante: cabe ao vigilante o efetivo controle de tudo que diz respeito à ordem interna; à regularidade das instalações; ao controle das entradas proibidas e das entradas permitidas; ao controle da circulação interna; ao fiel cumprimento das normas emanadas por quem de direito; ao controle do material sob sua responsabilidade; ao registro das ocorrências internas; à imediata comunicação ao seu superior de qualquer incidente; ao devido zelo com a apresentação pessoal; à postura e ao comportamento de acordo com os padrões sociais, dentre outras atribuições peculiares à sua função.

O vigilante deve ser organizado e disciplinado nas suas funções de modo a nunca se omitir de fiscalizar, controlar e vigiar, estando sempre comprometido com a segurança, com a dignidade da pessoa humana e a satisfação do usuário final, fiscalizado pelo seu superior hierárquico atribuído pela empresa e pela contratante.

Funções do vigilante em postos fixos: posto fixo é aquele no qual o profissional de segurança não pode se afastar, sob pena de perder o controle do acesso ou até mesmo facilitar uma evasão ou invasão. Como exemplo de posto fixo podemos citar: guaritas ou cabines instaladas em pontos estratégicos de onde o vigilante tem maior campo de visão; sala de monitoramento de imagens, central de comunicação operacional etc. A atuação do vigilante no posto fixo exige atenção redobrada, posicionando-se em pontos estratégicos, de modo a nunca estar exposto à ação insegura (desatento, de costas para o Centro de Atendimento). Sua postura e demonstração de observação crítica são fatores fundamentais para inibir a ação delituosa que se vale do fator surpresa.

Visando não perder a atenção da área vigiada, o vigilante não deve permitir aglomeração de pessoas em seu posto; não utilizar aparelhos sonoros estranhos ao equipamento de comunicação fornecido pelo empregador e manter a adequada postura, conscientizando-se que, por trabalhar uniformizado, é um verdadeiro alvo de observação.

Funções do vigilante nas rondas: as rondas são serviços móveis de fiscalização e vigilância que têm por finalidade cobrir os espaços vazios existentes entre pontos fixos de segurança. São diligências que o vigilante realiza para verificar irregularidades. Ao lado do controle de acesso, a ronda é um dos serviços mais importantes realizados pelo profissional de segurança na vigilância patrimonial, pois é a atividade que permitirá ao vigilante o efetivo controle das instalações em geral, bem como da observância da circulação interna de pessoas, veículos e materiais.

Visando não receber o posto sem saber a normalidade local, o vigilante deverá realizar sua primeira ronda, antes de assumir o serviço e, se possível, em companhia daquele que estiver passando o posto.

Considerando que nos termos do art. 13, da Portaria 387/06, do DPF, a vigilância patrimonial é exercida nos limites do imóvel vigiado, as rondas podem ser divididas em internas e periféricas, não podendo, por determinação do órgão controlador, ser externa:

- a) rondas internas: são aquelas realizadas no interior das instalações, nos setores desativados por ocasião do encerramento do expediente;
- b) rondas periféricas: são as realizadas no espaço compreendido entre a área construída e as barreiras perimetrais demarcadas com cercas, muros, perimetrais.

Por ser a ronda uma diligência para se verificar irregularidades, o vigilante deve ser crítico e observador ao realizá-la, procurando forçar para solucionar as irregularidades constatadas. Não sendo possível, deve anotar no livro de ocorrências de serviço e comunicar a quem de direito, para que sejam adotadas as providências pertinentes. Uma das formas mais eficientes para se fazer uma ronda sem esquecer qualquer detalhe é por meio do chamado checklist (uma lista com todos os itens que o vigilante deverá observar ao fazer a ronda). Isso evitará que algum ponto deixe de ser fiscalizado. Dentre os equipamentos que o vigilante utiliza nas rondas podemos citar: lanterna, rádio transceptor portátil, equipamento de controle de rondas.

Sede do guarda (portaria central): considera-se sede do guarda o local onde os vigilantes assumem o serviço, bem como permanecem os materiais e livros de registro de recebimento e passagem do serviço e de ocorrências. Todo vigilante deve fazer a conferência dos materiais que se encontram sob sua guarda, sejam de propriedade do empregador, sejam de propriedade do tomador do serviço (cliente). Tais materiais devem ser controlados e registrados em livro próprio, como forma de controle, de modo que o vigilante que está passando o posto transfira sua responsabilidade àquele que está assumindo.

SEGURANÇA FÍSICA DE INSTALAÇÕES

Medidas de segurança: são as medidas necessárias para garantir a funcionalidade do sistema preventivo de segurança. Constituem verdadeiros obstáculos, quer seja por barreiras e equipamentos, quer seja pela ação humana, para inibir, dificultar e impedir qualquer ação criminosa.

Medidas estáticas: são barreiras e equipamentos utilizados no sistema de segurança para garantir maior eficiência da atividade de vigilância patrimonial. Ex.: barreiras perimetrais, circuito fechado de TV,

sistemas de alarmes, portas giratórias, detectores de metais, catracas eletrônicas, portinholas (passagem de objetos), clausuras (espaço entre dois portões que antecedem a entrada de veículos e pessoas, aparelhos de controle de acesso com base na biometria (impressão digital, íris) etc.

Medidas dinâmicas: é a atuação inteligente do vigilante como pessoa capacitada para fazer a segurança física das instalações e dignitários (VIP). Ex.: identificação pessoal, abordagem a distância, sinalização entre os integrantes da equipe de segurança em casos de pessoas em atitude suspeita, contato telefônico com empresas fornecedoras e prestadoras de serviços para confirmar dados de funcionários, vigilância atenta, posicionamento em pontos estratégicos (pontos que permitam visão ampla do perímetro de segurança), redobrar a atenção quanto aos pontos vulneráveis (pontos que permitam fácil acesso) etc. O comprometimento profissional e o equilíbrio emocional proporcionarão o sucesso de sua atuação, de modo a se mostrar espontâneo e imparcial, não deixando prevalecer a emoção nos momentos críticos.

Pontos estratégicos de segurança: são pontos no perímetro de segurança que permitem ao vigilante proporcionar a própria segurança, evitando o fator surpresa e, ao mesmo tempo, obter maior ângulo de visão, garantindo maior eficiência na execução das atividades preventivas de vigilância. Ex.: pontos elevados, de onde o vigilante pode observar todo perímetro de segurança e suas imediações.

Pontos vulneráveis ou de riscos: são pontos, no perímetro de segurança, que permitem fácil acesso, sendo, por conseguinte, locais visados para o planejamento de ações criminosas. Ex.: acessos não controlados, ausência de medidas de segurança etc.

Controle de entradas permitidas: as entradas permitidas são pontos fixos de segurança, denominados de portaria, em que o vigilante deve controlar e fiscalizar a entrada e saída de pessoas, veículos e materiais. A portaria é um dos principais pontos de segurança de qualquer estabelecimento vigiado. Trata-se de um ponto que exige do vigilante conhecimento efetivo de suas atividades, tirocínio, raciocínio rápido, organização, dinamismo e boa capacidade de comunicação. A falta de controle nesse ponto revela a ausência total de segurança.

Controle do acesso de pessoas: no controle do acesso de pessoas o vigilante deve seguir determinados procedimentos que garantam a segurança das instalações e de todos que estejam envolvidos no sistema (colaboradores, visitantes, clientes, fornecedores etc.). Para tanto seguem alguns mandamentos indispensáveis:

- fazer a inspeção visual, procurando analisar e memorizar as características das pessoas, mostrando-se atento, pois tal comportamento garante a prevenção, uma vez que qualquer pessoa mal intencionada perde o interesse de agir quando percebe que foi observada antes de se aproximar;
- fazer a abordagem, preferencialmente a distância, procurando obter e confirmar todos os dados necessários ao efetivo controle do acesso;
- nunca julgar as pessoas pela aparência. Levar sempre em consideração se é pessoa desconhecida e, mesmo sendo conhecida, caso esteja acompanhada de desconhecido, deve-se agir com maior critério;
- fazer a identificação pessoal de todas as pessoas que entrarem no Centro de Atendimento exigindo a apresentação de documento emitido por órgão oficial e que possua fotografia. Ex.: RG, reservista, passaporte, nova CNH, identidades funcionais etc., ou documento funcional emitido pela contratante. Observação: a Lei Federal 5.553/68, alterada pela Lei Federal 9.453/97, estabelece que nos locais onde for indispensável a apresentação de documento para o acesso será feito o registro dos dados e o documento imediatamente devolvido ao interessado;
- anunciar o visitante ao visitado e, sendo autorizado seu acesso, certificar-se de quem partiu a autorização;
- fazer o devido registro dos dados;
- cumprir as normas estabelecidas internamente (Portarias Administrativas e Normativas, Ordens de Serviço da Fundação). Observação: para a efetiva segurança no controle de acesso é indispensável a instalação de medidas estáticas (circuito fechado de TV, botão de pânico, aparelhos de controle com base na biometria etc.) e treinamento constante dos profissionais de segurança.

Controle do acesso de materiais: no tocante ao acesso de materiais, tanto na entrada como na saída do estabelecimento, deve haver um rígido controle por parte da equipe de segurança, visando garantir a proteção do patrimônio e também moralizar a atividade de segurança por meio da demonstração de eficiência.

Entrada de materiais:

- fazer inspeção visual e identificar de forma completa o entregador;
- verificar a quem se destina, pela nota fiscal, confirmando a previsão de entrega e solicitando seu comparecimento para o recebimento;
- fazer o registro do entregador, da mercadoria que entrou, inclusive do responsável pelo recebimento, pois não há melhor forma de controle e de prova que o registro.

Saída de materiais:

- fazer a inspeção visual e a identificação de quem está saindo com o material;
- fazer a conferência do material de acordo com o documento de autorização de saída;
- fazer o registro dos dados. Obs.: o registro dos dados é a única forma de controle e a melhor forma de produção de provas para diversas finalidades. Portanto o vigilante deve fazê-lo corretamente e sem qualquer exceção.

Controle de acesso de veículos: outro ponto crítico em um estabelecimento é o acesso de veículos. Por ausência de medidas de segurança e de profissionais treinados, muitos desses locais são alvos de invasões. Pessoas mal intencionadas constatarem as falhas do sistema de segurança e encontram extrema facilidade para agir:

- fazer inspeção visual com atenção voltada às características do veículo e ocupantes, bem como o comportamento e atitude dos últimos;
- fazer abordagem a distância, procurando obter e confirmar todos os dados e, se for necessário, ligar para a empresa dos ocupantes do auto para fazer a confirmação antes do ingresso no estabelecimento;
- é conveniente que, caso seja autorizado o acesso, o veículo adentre apenas com o condutor, de modo que os demais ocupantes desembarquem e acessem pela entrada de pedestres;
- sendo adotado o procedimento acima, identificar o condutor conforme estudado no controle do acesso de pessoas; caso contrário todos devem ser identificados;
- caso o estabelecimento não disponha de clausura, e em se tratando de veículo com compartimento fechado (baú), é viável que se determine seu ingresso de frente, de modo que seja aberto o baú, antes da abertura do portão, a fim de que o vigilante não se exponha ao vistoriar o veículo, nem ocorra invasão;

- fazer o devido registro dos dados de acordo com normas estabelecidas;
- cumprir rigorosamente as normas internas. Observação: o registro dos dados é a única forma de controle e a melhor forma de produção de provas para diversas finalidades. Portanto, o vigilante deve fazê-lo corretamente e sem qualquer exceção.

EMERGÊNCIAS E EVENTOS CRÍTICOS

Atuação do vigilante diante das situações de emergência.

Tumulto e pânico:

- manter a calma e controlar o público;
- evacuar o local de forma rápida e discreta;
- não sendo possível manter a ordem interna por recursos próprios, acionar o corpo de segurança do Centro de Atendimento;
- agir de maneira imparcial, conscientizando-se que, em ocorrência em que há pessoas com os ânimos exaltados, a imparcialidade, o equilíbrio emocional e o diálogo são os melhores recursos.

Greve ou manifestações:

em caso de greve e/ou manifestações, o vigilante, em posto armado, deverá desarmar-se e recolher ao cofre seu armamento, sendo substituído por equipamento não letal de uso permitido, procedendo ao fechamento das portas de acesso, para fins de impedimento de possível invasão por parte dos grevistas, devendo ater-se às autorizações de entrada permitidas de representantes sindicais ou associações, devidamente autorizada.

Planos emergenciais:

os planos de emergências são formulados pelo responsável da área segurança, com a participação da equipe, a fim de que se garanta o sucesso da atuação da segurança, caso ocorra o evento crítico, isto é, situações emergenciais que destoam da rotina do local de trabalho. A filosofia de um plano emergencial é atribuir a cada integrante da equipe de segurança uma missão específica, caso ocorra uma situação emergencial previsível (invasão, incêndio, ameaça de bomba, greve de funcionários, tumulto, rebelião etc.).

Crise - Conceito: é todo incidente ou situação crucial não rotineira, que exige resposta especial e imediata, a fim de assegurar uma solução aceitável em razão da

possibilidade de agravamento conjuntural, inclusive com risco à vida das pessoas envolvidas, podendo se manifestar por meio de motins, com ou sem reféns, sequestros, atos de vandalismo, tentativa de suicídio etc.

Características de uma crise: a crise, como situação crucial, apresenta as seguintes características:

- imprevisibilidade;
- compressão de tempo (urgência);
- ameaça de vida;
- necessidade de postura organizacional não rotineira;
- planejamento analítico especial e capacidade de implementação;
- considerações legais especiais.

Conceito de gerenciamento de crises: é o processo eficaz de se identificar, obter e aplicar, em conformidade com a legislação vigente e com emprego das técnicas especializadas, os recursos estratégicos adequados para a solução da crise, sejam medidas de antecipação, prevenção e/ou resolução, a fim de assegurar o completo restabelecimento da ordem e da normalidade da situação.

Objetivos do gerenciamento de situação-limite:

é preservar a vida e aplicar a lei. A vida como bem jurídico de maior valor é o principal alvo de proteção no gerenciamento de crises situação-limite.

Fontes de informações em uma crise situação-limite:

sendo a crise uma situação não rotineira e imprevisível que requer uma atuação urgente e aceitável da administração e segurança, as fontes de informações serão resultados do trabalho do negociador.

PROCEDIMENTOS SETORIAIS

Portaria: principal ponto de segurança do Centro de Atendimento, das divisões regionais e sede administrativa, pois por ela circulam todas as pessoas, materiais e veículos que entram ou saem do Centro de Atendimento de forma regular. O vigilante tem a finalidade de regular e controlar essa circulação por meio de identificação e registro em livro de pessoas visitantes e funcionários, e troca de crachás, conferência de notas fiscais, comunicações internas, entrada e saída de veículos, revista de funcionários, visitantes e veículos e eventuais atendimentos telefônicos. Todo o procedimento é estabelecido de acordo com as normas da Fundação CASA.

Controle de entrada e saída de pessoas - procedimentos:

- fazer uma identificação visual na pessoa;
- solicitar crachá de identificação, se funcionário, prestador de serviço, voluntários, parceiros e professores da rede pública, que atuem no Centro de Atendimento, ou outro documento com foto para visitantes, fazendo o respectivo registro em livro próprio;
- na sede administrativa, divisões regionais, almoxarifados e garagem central, deverão seguir orientações específicas, permitindo o ingresso de pessoas devidamente identificadas e autorizadas pelo diretor ou responsável da área;
- entrar em contato com a pessoa solicitada;
- entregar o crachá de autorização à pessoa, que deve ser usado em todas as dependências da Fundação;
- efetuar revista de busca pessoal em local reservado (conforme procedimentos deste manual);
- impedir a entrada de objetos pessoais não permitidos conforme Portarias e Comunicados da Fundação;
- indicar ou conduzir a pessoa ao local;
- na saída, conferir a autorização assinada;
- lançar em livro próprio de controle.

Controle de entrada e saída de materiais:

1) quando o material de uso autorizado pela Fundação for deixado na portaria, o vigilante deverá fazer o que segue:

- fazer a inspeção visual na pessoa e no material;
- pedir um documento com foto, registrar os dados e devolver o documento;
- entrar em contato com o responsável pelo material;
- conferir o material com o responsável pelo recebimento e a nota fiscal;

2) quando a pessoa for entrar com o material no Centro de Atendimento da Fundação, deve-se fazer o que segue:

- executar os procedimentos acima;
- efetuar revista de busca pessoal em local reservado;
- indicar ou conduzir a pessoa ao local;
- na saída, conferir o canhoto da nota fiscal;
- conferir a autorização;
- recolher o crachá e autorização da pessoa;
- registrar em livro próprio para controle.

Controle de entrada e saída de veículos:

1) quando o veículo não adentrar ao Centro de Atendimento, devemos alertar o motorista para que não estacione em local proibido;

2) quando o veículo adentrar as dependências do Centro de Atendimento, Complexos, almoxarifados e divisões regionais:

- solicitar ao condutor do veículo documento com foto e respectivas notas fiscais;
- solicitar o desembarque dos ocupantes do veículo e efetuar revista de busca na pessoa e no veículo atentando para que o condutor observe o tempo toda a rotina do procedimento para que não haja alegações posteriores; verificar porta-luvas, o quebra-sol, embaixo dos bancos, os painéis, o porta-malas, o motor e embaixo do veículo;
- caso encontre alguma arma (branca ou de fogo) não permitir a entrada do material nem do veículo até que a guarda do material em tela fique sob responsabilidade do proprietário, fora das dependências do Centro de Atendimento/complexo;
- entrar em contato com a pessoa solicitada;
- anotar os dados do condutor e/ou pessoas acompanhantes, devolvendo os documentos;
- entregar crachá de visitante, cartão de estacionamento e autorização de entrada;
- indicar local para estacionar o veículo;
- controlar o tempo de visita e desembarque de materiais;
- na saída refazer a inspeção de busca no veículo;
- conferir a autorização assinada;
- recolher o crachá de visitante, autorização de estacionamento;
- registrar em livro próprio.

3) Na sede administrativa, divisões regionais e Centros de Atendimento que possuam local próprio permitido para estacionamento de veículos dos servidores, conferir o uso correto do cartão privativo de estacionamento e, na falta do mesmo, designar o uso do cartão provisório.

Busca em veículos: o vigilante tem o seu limite de atuação no perímetro interno da Fundação. Ao revistar o veículo sua atuação deverá ser enérgica, firme, e seu procedimento deverá estar sempre dentro das regras de boa educação.

Pasta de ordens e comunicados: todo posto de vigilância deverá ter uma pasta contendo todas as Portarias, Normas, Ordens de Serviço e Comunicações Internas (CI), concernentes à prestação de serviço, constituindo as bases legais para execução das atribuições de portarias e vigilância, bem como um livro próprio para registro de ocorrências, passagem de serviço e efetivo do posto.

Comunicações:

- **uso dos telefones:** nos postos da Fundação em que foram instalados telefones, o uso deve ser racional e

breve, restrito a assuntos profissionais ou atendimento de solicitações ou informações do público interno e externo, devendo o vigilante de serviço no posto ater-se aos seguintes princípios:

- a) falar clara e pausadamente;
- b) discar corretamente e falar somente o necessário;
- c) elaborar uma agenda com nomes e números telefônicos mais importantes, emergenciais e de contatos operacionais da Fundação para facilitar as ligações;
- d) nunca fornecer informações de funcionários da Fundação ou adolescentes internados a qualquer pessoa;
- e) nunca dar informações ou declarações a setores da imprensa, devendo direcionar as informações referentes aos fatos ocorridos nos postos de serviço à assessoria de imprensa via Sala de Situação.
- f) identificar quem está falando e anotar nome, data e hora;
- g) perguntar nome da pessoa e função, dirigindo-se ao interlocutor com respeito e boa educação.

- rádios transeptores (HT): outra linha destinada à comunicação rápida e de controle profissional, agilizando meios operacionais de ação de contenção e segurança, devendo ser utilizado somente para comunicação em código internacional "Q", ou informação breve, procedendo como segue:

- a) manter disciplina na rede;
- b) falar claro e pausadamente;
- c) antes de acionar a tecla PTT, pensar na mensagem a ser transmitida e posteriormente acionar e falar;
- d) transmitir somente o necessário;
- e) não interromper a comunicação entre operadores; se necessário, deve-se esperar a pausa entre as estações e solicitar prioridade, comunicando o fato em alerta;
- f) atender prontamente às solicitações;
- g) codificar as mensagens (elaborar código de comunicação operacional de segurança padrão em todas as Regionais, a critério dos encarregados de segurança da Fundação).

Sigilo profissional: consiste em não divulgar os assuntos de sua área de atuação com pessoas de outra área ou que não pertençam ao quadro funcional da Fundação. Regras do sigilo profissional:

- a) falar pouco;
- b) desconfiar de pessoas estranhas ao setor que falam muito e fazem perguntas dirigidas às atividades de segurança ou referente à Fundação.
- c) evitar comentar assuntos referentes aos serviços:

- em lugar público;
- com pessoas estranhas ao ambiente de trabalho;
- aos familiares e amigos ou em locais em que haja visitas;
- com vigilantes de outros postos ou Fundação.

SETOR DE PORTARIA

ORIENTAÇÕES:

- desempenhar com zelo e presteza os trabalhos que lhe forem incumbidos;
- tratar com urbanidade e respeito todas as pessoas;
- apresentar-se convenientemente trajado para assumir o serviço e permanecer uniformizado durante o plantão;
- estar em dia com as leis, regulamentos, regimentos, instruções, resoluções, portarias e ordens de serviço que digam respeito às suas funções, portando o crachá da empresa em local visível;
- zelar pela higiene e limpeza do local de trabalho;
- manter postura e apresentação pessoal adequada;
- agir de acordo com as normas estabelecidas pela Fundação.

ATRIBUIÇÕES:

- atender o público em geral e, quando for o caso, encaminhar aos respectivos setores;
- realizar, na portaria, revista de busca quando da entrada e saída de veículos, bem como nos servidores e visitas;
- executar controle de entrada e saída de volumes e encomendas, conferindo as autorizações do setor responsável lançando em livro próprio;
- anotar as ocorrências de entrada e saída de pessoas, materiais e veículos;
- receber e encaminhar correspondências e objetos autorizados para a equipe responsável;
- manter relação de servidores do Centro de Atendimento e das pessoas autorizadas a visitar os internos;
- registrar, em livro próprio, os recebimentos e passagem de serviço, bem como todas as ocorrências do plantão;
- não permitir a entrada e saída de funcionários do Centro de Atendimento com qualquer tipo de objeto não autorizado;
- toda e qualquer entrada ou saída de interno deverá ser precedida de autorização, expedida por autoridade competente, conferindo e registrando em livro próprio;
- fiscalizar a documentação de autorização do ingresso de familiares dos internos, na entrada e saída do Centro de Atendimento.

POSTOS DE CONTROLE DE ACESSO

ATRIBUIÇÕES:

- ao assumir o posto de trabalho conferir todo o material e equipamento do local, tal como chaves, lanternas, cadeados, telefone, HT etc.
- controlar o fluxo de pessoas que transitam pelo local;
- manter as portas de acesso trancadas, abrindo-as somente quando necessário;
- atender, prontamente, à comunicação via HT ou telefone interno do Centro de Atendimento;
- em caso de qualquer alteração de comportamento dos internos, manter os portões trancados ao perceber ou receber tal recomendação;
- proibir a permanência injustificada de pessoas estranhas no local;
- no posto de “gaiola” (portões de acesso ao ambiente socioeducativo), atentar para abrir os portões alternadamente (somente abrir um portão quando o outro estiver fechado);
- dar acesso ao ambiente socioeducativo somente a internos devidamente acompanhados e autorizados por quem de direito;
- manter sempre atualizado o livro de ocorrência da vigilância e zelar pela sua conservação.

PROCEDIMENTO DE REVISTA

Desempenho esperado no procedimento de revista de visitas e servidor.

DETECTOR DE METAIS: o detector de metais (portal) deve ser instalado na entrada do setor de portaria, e a passagem por ele deve ser obrigatória a todas as pessoas que adentrarem o Centro de Atendimento. O vigilante deve permanecer atento a qualquer sinal sonoro ou de luzes para que possa averiguar o ponto exato em que houve o alarme. O vigilante do setor é o responsável pelo equipamento, bem como pela sua conservação em bom estado de uso. Em caso de anormalidades, o encarregado de área de segurança e/ou coordenador de equipe devem imediatamente ser informados.

REVISTA DE BUSCA: uma estratégia bem-sucedida de revista é a linha-mestra para a boa segurança e o controle do Centro de Atendimento, e também para a prevenção de fugas. Todos os vigilantes deverão ter noções básicas de revista de busca corporal que serão realizadas em servidores, visitantes e visitas de adolescentes. Tais noções,

além dos ensinamentos teóricos e práticos oferecidos pelas escolas de formação de vigilantes, deverão ainda contar com noções práticas, estimuladas e desenvolvidas periodicamente no âmbito do Centro de Atendimento.

PROCEDIMENTOS OPERACIONAIS NO CENTRO DE ATENDIMENTO DA FUNDAÇÃO CASA: todos os Centros de Atendimento devem possuir equipamentos para detectar a entrada de pessoas com objetos escondidos no corpo que possam ameaçar a segurança ou a boa ordem.

Abrangência da ação: as ações do procedimento de revista devem abranger as seguintes situações:

- inclusão: acompanhamento da revista individual e minuciosa executada por agentes da Fundação nos internos quando da sua chegada ao Centro de Atendimento;
- movimentação externa (fórum, hospital etc.): acompanhamento da revista individual e minuciosa executada por agentes da Fundação no interno despido, em local reservado, realizada momentos antes do seu embarque em veículo oficial ou terceirizado;
- suspeita fundamentada: revista individual e minuciosa, na pessoa despida, feita em local reservado e com presença de testemunha do mesmo sexo;
- funcionários e vigilantes: revista manual individual, superficial, não despida, feita em local reservado, podendo ser utilizado o detector de metais manual na falta ou na quebra do portal.

O número de vigilantes envolvidos nessa ação deve ser suficiente para garantir a segurança das partes envolvidas, além de estarem treinados com técnicas específicas.

DESCRIÇÃO DOS PROCEDIMENTOS:

1) revista com as mãos deslizantes (ambos os sexos): a revista com as mãos deslizando pode ser realizada por apenas um vigilante e/ou agente da segurança do mesmo sexo do revistado; caracteriza-se pelo contato manual efetuado nas partes corporais compreendidas do tórax, costas, cintura, pernas, coxas, entre as coxas, pés e vestimentas, efetuado em local próprio e reservado da vista do público, com intuito de evitar a entrada de materiais ou objetos não autorizados pela Fundação. Devem-se incluir nesse procedimento as bolsas e sacolas, devendo-se solicitar a abertura e/ou retirada dos materiais e apresentação dos objetos; **observação:** todos os integrantes da vigilância deverão atender às convocações de reuniões para ajuste de procedimentos, informações etc.;

2) os procedimentos das revistas de busca nas portarias do Centro de Atendimento devem obedecer aos seguintes procedimentos:

- a) todos os servidores, prestadores de serviço, colaboradores, estagiários, voluntários, visitas e visitantes estarão sujeitos à revista de busca pessoal, bem como vistoria em veículos particulares, prestadores de serviço e viatura da frota, na entrada e na saída das dependências da Fundação, exceto as autoridades e os portadores de crachá de identificação de “livre acesso” fornecido pela Fundação CASA, os quais deverão prestar informações para registro no livro de entrada e saída do Centro de Atendimento;
- b) os servidores, prestadores de serviços, colaboradores, estagiários e voluntários que pertençam aos outros Centros de Atendimento somente terão seu ingresso liberado mediante autorização expressa do diretor do Centro de Atendimento visitado, com exceção de acompanhamento de adolescentes em eventos pré-agendados;
- c) a pessoa a ser revista deve adentrar os “boxes” ou salas apropriadas, acompanhada pelo vigilante e outra pessoa do mesmo sexo para que sirvam de testemunhas de eventual encontro de objetos proibidos ou até de abusos cometidos pelos funcionários durante a revista;
- d) a revista nas servidoras e visitantes femininas será feita por agentes de apoio socioeducativo ou vigilantes do sexo feminino e nos servidores, visitas e visitantes masculinos, por agentes de apoio socioeducativo e vigilantes do sexo masculino. Todos deverão ser apalpados nas roupas, de baixo para cima e vice-versa, verificando-se bolsas, carteiras, sacolas etc.;
- e) observar a obrigatoriedade de se realizar revista nos visitantes dos adolescentes dando-se preferência aos idosos, gestantes e portadores de necessidades especiais (deficientes físicos), sendo-lhes solicitado que se dispam, soltem os cabelos, afastem as pernas, façam duas ou três flexões, assoprem nas mãos, a fim de expelir possíveis substâncias suspeitas de serem entorpecentes ou materiais não autorizados etc. Se a revista estiver usando absorvente íntimo, este deverá ser substituído por outro a ser fornecido pela Centro de Atendimento;
- f) no caso de portadores de necessidades especiais, o tratamento deve ser polido e respeitoso, com procedimento de revista de busca limitado às condições físicas que o possibilite executar, cabendo ao plantão técnico e à coordenação de segurança dirimir qualquer eventualidade ocorrida no momento da execução do procedimento de revista;

g) no caso de bebê, principalmente que use fralda, deve-se proceder a substituição da fralda: se for descartável, por outra fornecida pela Centro de Atendimento; se comum, abrir e exibir à vigilante, trocando se for o caso.

h) as(os) irmãs(os), companheiras(os) e namoradas(os) adolescentes, bem como as crianças, poderão visitar os(as) internos(as) mediante previa autorização do setor psicossocial do Centro de Atendimento, devendo a revista ser acompanhada pelo responsável.

i) deve-se verificar nos calçados a existência de “saltos ou solas falsas”, não devendo se permitir a troca de calçados com os internos. As roupas devem ser tocadas cuidadosamente, pois podem conter objetos nas dobras, no cós ou barras de calças e saias, em bolsos falsos embutidos no avesso das roupas;

j) os servidores e visitas devem ser orientados a não levar talões de cheque, dinheiro, anéis, correntes, brincos, pulseiras, broches etc., objetos que possam ser comercializados dentro do Centro de Atendimento, ou conter em seu interior substância proibida. Os mesmos devem ser deixados na portaria, para serem acondicionados em local apropriado, mediante recibo;

k) caso sejam encontradas substâncias suspeitas de serem entorpecentes ou materiais de uso proibido, deverá ser apreendido e encaminhado para confecção de boletim de ocorrência e constatação no Distrito Policial;

l) em caso de fundamentada suspeita de visita alcoolizada ou sob efeito de substância entorpecente, deverá ser solicitada a presença da representante psicossocial de plantão no Centro de Atendimento, juntamente com a coordenação de equipe de segurança, para tomada de decisão que requer o caso.

DAS REVISTAS DOS OBJETOS:

a) todo objeto destinado ao uso ou consumo dos adolescentes será revistado por integrante do corpo funcional do Centro de Atendimento;

b) não é permitido que o visitante adentre o Centro de Atendimento com maços de cigarro, buscando-se evitar a distribuição aos adolescentes e também que em seu interior sejam acondicionados substâncias entorpecentes ou outro material proibido;

c) é proibido o ingresso de isqueiro, fósforo ou qualquer produto inflamável;

d) as matrizes de trabalhos manuais confeccionadas fora do Centro de Atendimento, tais como artefatos de madeira, toalhas, tapetes, cortinas e outras, devem ser examinadas

apuradamente sem no entanto danificar o material, evitando introdução de objetos e/ou produtos proibidos;

e) os livros destinados à orientação pedagógica, religiosa ou ocupacional aos adolescentes devem ser folheados, revistados nas contracapas, dobras e dorsos, para se evitar introdução de objetos e/ou substâncias proibidas, sendo devolvidos após revista ao portador;

f) é proibida a admissão de aparelhos de rádio, som e televisão trazidos pelos visitantes dos internos;

g) não é permitida a entrada de quaisquer objetos ou materiais estranhos ao serviço, sem ordem expressa dos diretores do Centro de Atendimento e do complexo;

h) é vetado o ingresso no ambiente socioeducativo de celulares, câmeras fotográficas ou de vídeo, aparelhos comunicadores, gravadores, notebook, “pen drives” e outros que possam ser utilizados para captar ou armazenar imagens ou informações sem estarem devidamente autorizados mediante documentação escrita do dirigente e que não pertençam ao patrimônio da Fundação ou não estejam destinados à medida socioeducativa;

i) é vetado o ingresso no Centro de Atendimento e nos ambientes socioeducativos de servidores, prestadores de serviço, visitas e visitantes trajando vestimentas e adereços considerados incompatíveis com a medida socioeducativa ou de uso não permitido aos adolescentes ou mesmo que possam vir a levar a discórdias, instigação e/ou perturbação do ambiente socioeducativo, tais como bermudas, bonés em geral, toucas, camisas e agasalhos de time ou torcidas organizadas de futebol ou agremiações, de atividades militares ou policiais etc.

PASTA DE NORMAS E PROCEDIMENTOS

O comprometimento funcional do vigilante está compreendido no contexto previsto em Lei e no cumprimento fiel das normas de procedimentos que passarão a ser observadas quando da implantação dos postos referentes ao contrato de prestação de serviço.

Para efeito da Portaria 387/06, do Departamento de Polícia Federal, além dos procedimentos elencados neste manual, deve-se acompanhar o fiel cumprimento das Diretrizes, Portarias Normativas e Administrativas e as Ordens de Serviço, publicadas na Fundação CASA, que deverão constar da Pasta de Normas de Procedimentos, sem os quais compromete-se o vínculo da prestação de serviço.

Fazem parte integrante da Pasta de Normas de Procedimentos as diretrizes da Fundação, Normas

Administrativas, Portarias Administrativas e Normativas, Ordens de Serviço, Manuais Técnicos e demais documentos que constituem as normativas constitucionais da Fundação, que deverão permanecer armazenadas e registradas em pasta própria e localizada na Portaria principal dos Centros de Atendimento para fácil e rápida consulta, quer por agentes fiscalizadores ou Corpo Funcional da Fundação:

- Lei 8.069/90 – ECA;
- Resolução Conjunta SJEL/SSP-001/02 – Portaria Normativa 049/2002 – Escolta;
- Sinase;
- Portaria Normativa 132/07 – Crachá de livre acesso;
- Portaria GP265/98;
- Portaria Normativa 136/07 – RI;
- Portaria Normativa 103/06 – Descrição de cargo supervisor, encarregados;
- Portaria Normativa 113/06 – Proibição de entrada de celulares, armas e afins;
- Portaria Normativa 120/06 – Uso de equipamentos de incêndio;
- Norma de Convivência do Centro de Atendimento;
- Manual de Gerenciamento de Situações-Limite;
- Manual de Rotinas de Procedimentos da Vigilância Terceirizada;
- Plano de Segurança do Centro de Atendimento (anexo referente ao procedimento da Vigilância);
- Plano de Combate a Incêndio;
- Mapa de Risco do Centro de Atendimento;
- Telefones úteis e de emergência;
- Listas de autoridades Federal, Estadual e Municipal (para pronta identificação);
- Listas de servidores com livre acesso à Fundação;
- Portaria Normativa 172/2009 – Institui Grupo de Apoio;
- Súmula do Contrato de Prestação de Serviço (obrigações e responsabilidades da contratada).

ANEXO I - PROCEDIMENTO DE REVISTA PARA FUNCIONÁRIOS

Fique de pé olhando para a pessoa.
Pergunte se ela está carregando algum
objeto não autorizado. →



Peça-lhe para esvaziar os bolsos
e remover quaisquer joias,
incluindo relógios de pulso. →



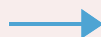
Reviste o conteúdo dos
bolsos, incluindo bolsas que
esteja carregando.
Coloque-os ao lado. →



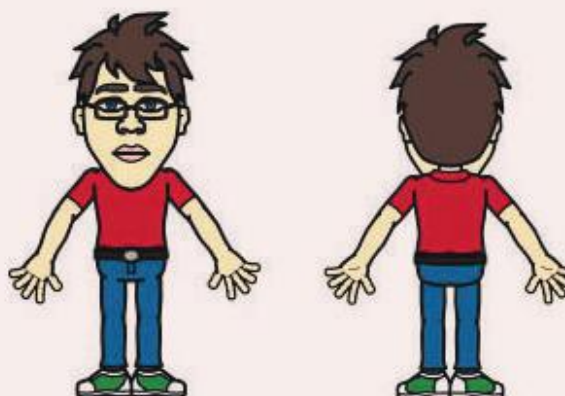
Peça-lhe para erguer os braços ao nível dos ombros. Seus dedos devem estar afastados com a palma das mãos para baixo. Reviste ambos os braços, deslizando suas mãos na parte superior e inferior.



Verifique entre os dedos, a palma da mão e olhe o dorso das mãos.



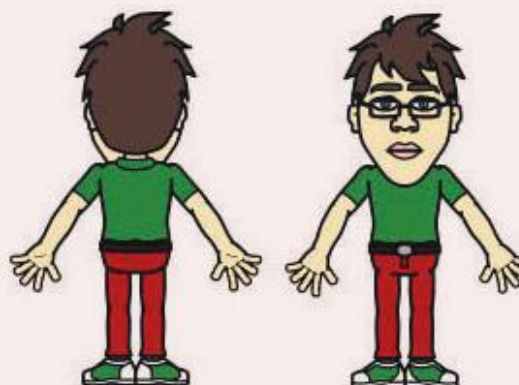
Verifique a frente do corpo, o pescoço, a cintura, as laterais, as axilas e a cintura.



Verifique suas costas, do colarinho à cintura, a parte de trás da cintura e o fundilho da calça. Pode pedir à pessoa que dê uma volta.

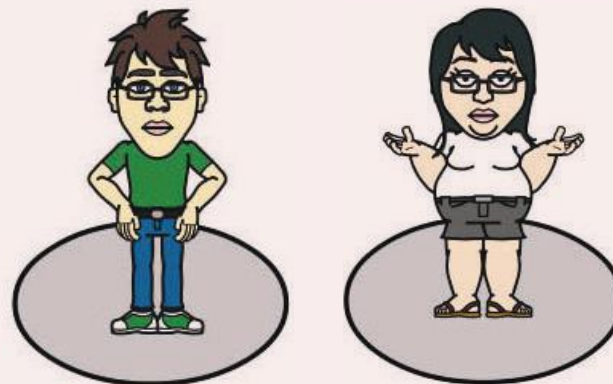


Verifique a parte de trás e laterais de cada perna, da parte interna da coxa ao tornozelo.

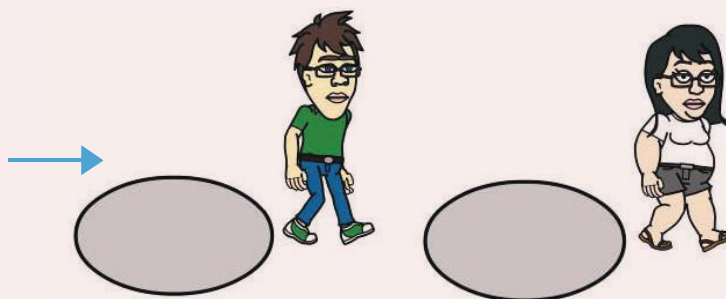


Verifique a parte da frente do abdômen e a lateral de cada perna.

Verifique a área em torno da pessoa para ver se ela não jogou nada no chão antes ou durante a revista.



Peça-lhe que se mova para o lado, para se certificar de que ela não está pisando sobre algo que tenha jogado no chão antes ou durante a revista.



ANEXO II - PROCEDIMENTO DE REVISTA DA VISITA DO ADOLESCENTE - AMBOS OS SEXOS

Fique de pé olhando para a pessoa. Pergunte se ela está carregando algum objeto não autorizado.

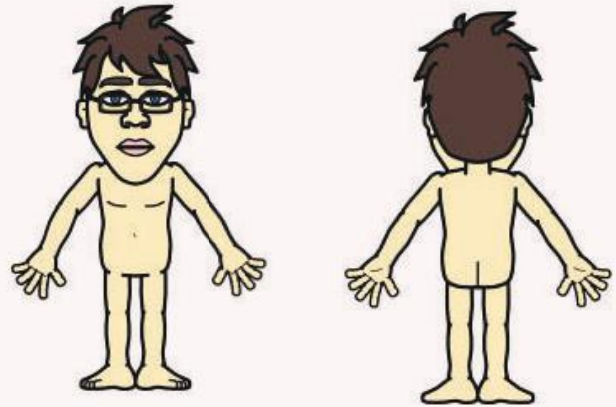


Peça-lhe para esvaziar os bolsos e remover quaisquer joias, incluindo relógios de pulso.



Peça-lhe para se despir.

Peça-lhe para virar-se
de costa.



Peça-lhe para agachar.



Peça-lhe os sapatos e
reviste-os cuidadosamente;
verifique a sola dos pés.

Após a revista,
devolva o calçado.



Verifique a área em torno, para ver se não jogou nada no chão antes ou durante a revista.

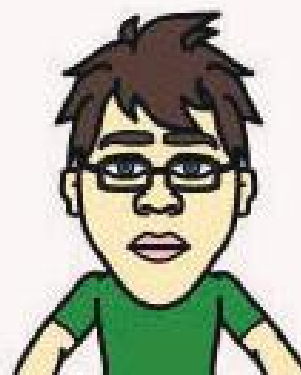


Reviste as roupas, dobras e costuras.

Devolva-lhe as roupas e dê tempo para vesti-las.

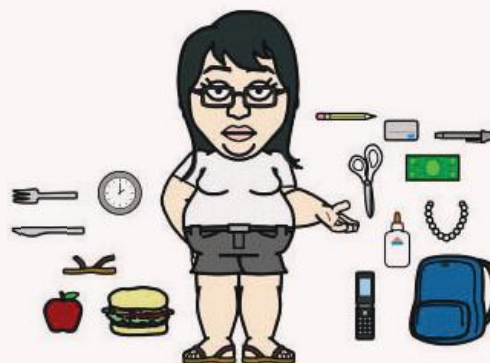


Olhe ao redor, dentro das orelhas, nariz e boca. Você pode pedir que levante a língua para olhar sob a mesma.

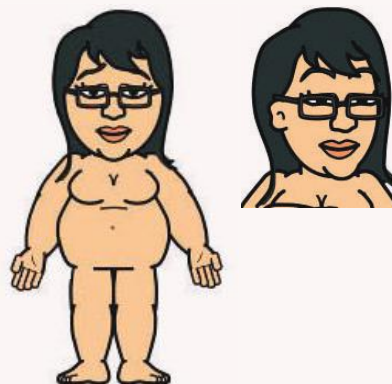


ANEXO IV - PROCEDIMENTO DE REVISTA DA VISITA DO ADOLESCENTE - FEMININO

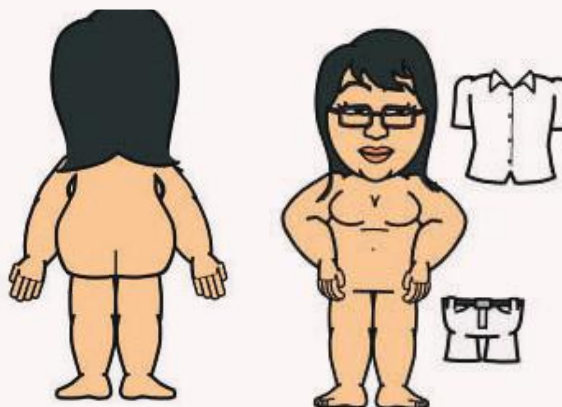
Reviste o conteúdo dos bolsos, joias e outros itens, incluindo bolsas, dinheiro, cigarros, documentos que estiver carregando, e acondicione em malote próprio com lacre.



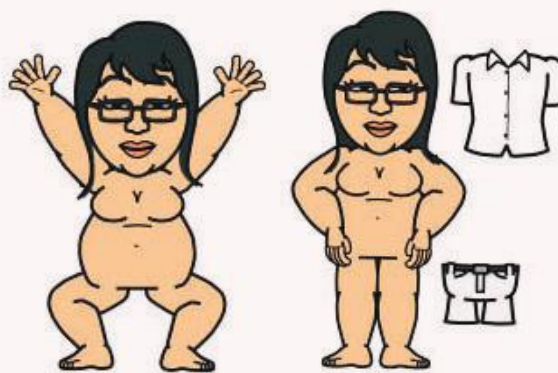
Peça-lhe para se despir e soltar os cabelos caso esteja preso, examinando também as presilhas.



Peça-lhe que dê uma volta. Reviste sua roupa atentando para dobras, bolsos e costuras.



Peça-lhe para agachar.
Reviste sua roupa,
atentando para dobras,
bolsos e costuras.



Peça-lhe que levante os seios.



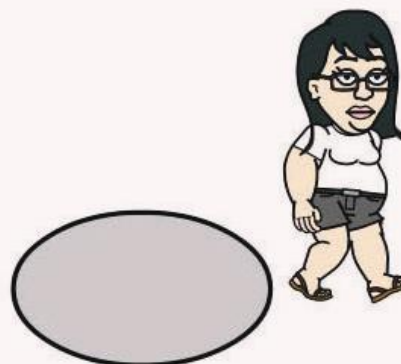
Olhe ao redor, dentro das orelhas,
nariz e boca. Você pode
pedir para levantar a língua
para olhar sob ela.



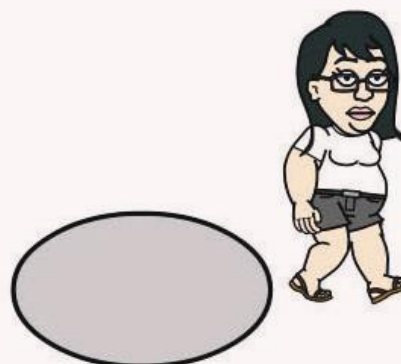
Verifique a área em torno
para ver se não jogou
nada no chão antes ou
durante a revista.



Peça-lhe que se mova para o
lado para se certificar que não
está pisando sobre algo que
tenha jogado no chão antes ou
durante a revista.



Devolva-lhe as roupas e
calçados, de uso permitido;
caso não seja permitido, solicite
chinelo à coordenação.



O EIXO ÉTNICO RACIAL NO SISTEMA SOCIOEDUCATIVO É DIRETRIZ!

O Comitê Institucional Quesito Cor da Fundação CASA criado em 30 de outubro de 2006, por meio da Portaria 1.075/2006, tem como atribuições estudar, discutir questões relativas à diversidade étnico racial, assim como formular propostas para a introdução e implementação da política de atendimento ao adolescente em cumprimento de medida socioeducativa.

A Portaria determina que o desenvolvimento de ações e intervenções nas áreas de atendimento da Fundação CASA sob a ótica de que a variável COR de pele, como grupos de diferentes etnias, deve resultar em ações afirmativas que visem à promoção de oportunidades no Centro de Atendimento ao adolescente que cumpre medida socioeducativa, bem como na identificação de seu espaço social de forma a ocupá-lo com dignidade. Nesse sentido eventos que promovessem inicialmente a sensibilização dos profissionais da Fundação CASA, adolescentes e familiares foram promovidos e de imediato surtiram efeito, culminando no compromisso institucional de reconhecimento do Eixo Étnico Racial como uma das diretrizes do trabalho pedagógico realizado no âmbito da instituição.

É premissa do trabalho pedagógico que a presença educativa e a exemplaridade sejam revertidas em ações socioeducativas que exerçam influência na vida do adolescente respeitando suas fases de desenvolvimento e considerando suas potencialidades, sua subjetividade, suas capacidades e suas limitações, contribuindo para a construção de sua identidade e favorecendo a elaboração de um projeto de vida do adolescente e sua família que seja eficaz desde a sua concepção até a volta do adolescente à sua casa.

O desenvolvimento do trabalho com foco no Eixo Étnico Racial e sob a ótica pedagógica compõe os fundamentos teóricos e metodológicos que promovem a inclusão dos temas sobre a diversidade, incluindo a de gênero e de orientação sexual, os quais são os formatos mais frequentes e visíveis de suscetibilidade ao preconceito e ao racismo. Nesse contexto as ações de promoção da saúde, educação, cultura, educação

profissional e cidadania realizadas com organização, segurança e disciplina imprimem eficiência, eficácia e efetividade à missão da Fundação CASA, que é a execução direta ou indiretamente das medidas socioeducativas, primando pela defesa da justiça, da ética e do respeito ao ser humano.

BIBLIOGRAFIA

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

ESTATUTO DA CRIANÇA E DO ADOLESCENTE – Lei nº. 8.074, de 21 de outubro de 1992, Decreto nº. 39.059, de 16 de agosto de 1994. (<http://www.casa.sp.gov.br/files/pdf/eca.pdf>)

SINASE – Sistema Nacional de Atendimento Socioeducativo – Secretaria Especial dos Direitos Humanos – Brasília/DF – CONANDA, 2006. (www.condeca.sp.gov.br/legislacao/sinase_integra.pdf)

DESCRIÇÃO DE CARGO – Divisão de Recursos Humanos da Fundação Centro de Atendimento Socioeducativo ao Adolescente – Fundação CASA-SP.

REGIMENTO INTERNO DOS CENTROS DE ATENDIMENTO DE INTERNAÇÃO E DE SEMILIBERDADE – Fundação CASA- SP (http://www.casa.sp.gov.br/index/pdf/regime_interno.pdf)

MANUAL DE GERENCIAMENTO DE CRISE – Superintendência de Segurança e Disciplina – 2006 - Fundação CASA-SP.

PORTARIA NORMATIVA 186/2010 de 9/6/2010 – Gabinete da Presidência

Fundação CASA-SP. (<http://www.casa.sp.gov.br/site/paginas.php?sess=6&sessID=9>)

Escola de Administração Penitenciária - Manual de Gerenciamento de Crise para Agentes de Segurança Penitenciária.
Souza, Wanderley Mascarenhas de – Gerenciamento de Crise na Segurança

SINASE – Curso – Universidade de Brasília 2010

USO LEGAL DA FORÇA – Apostila SENASP – Ministério da Justiça

- Lucca, Cap. Diógenes Viegas Dalle – Apostila de Gerenciamento de Crise
- Corade, Carlos Alberto – Apontamentos de Técnicas de Negociação e Gerenciamento de Crise
- Nierenberg, Juliet e Ross, Irene S. – Os Segredos da Negociação
- Martinelli, Dante P. e Almeida, Ana Paula de – Negociação e Solução de Conflitos
- Nascimento, Eunice Maria e El Sayed, Kassem Mohamed – Administração de Conflitos

SUPERINTENDENTE DE SEGURANÇA E DISCIPLINA
Carlos Alberto Corade

GERENTE DE SEGURANÇA INTERNA
Celso Roberto Quintiliano

GERENTE DE SEGURANÇA EXTERNA
Silvio Viana Sobrinho

GERENTE DE OPERAÇÕES
Denis Batista Gomes

GERENTE DE SUPORTE OPERACIONAL
Marcelo Agripino dos Santos

DESENVOLVIMENTO
José Roberto Saldanha

Agradecimentos:

“Nossos agradecimentos especiais a todos os profissionais que contribuíram na produção dos temas deste caderno.”

