



**Consórcio Público Intermunicipal Casa Lar**  
**Abrigo Institucional de Acolhimento de crianças e adolescentes**

**PROTOCOLO DE MANEJO EM SITUAÇÕES DE CRISES**

Esse protocolo tem o intuito de orientar e organizar ações para momentos de crises e conflitos dentro do abrigo de acolhimento-Consórcio Público Intermunicipal-Casa Lar.

**Salto do Lontra-Paraná**  
**2025**

**Elaborado no ano de 2025 por:**

Bruna Aline Padilha  
Assistente Social  
CRESS 16050/11ª Região/ PR

Giceli Vendruscolo  
Psicóloga  
CRP 08 21997

Luana Vanessa Duarte  
Coordenadora/ Psicóloga  
Psicóloga CRP 08/35407

Isadora Fassina Bonassina  
Assistente Social  
CRESS 14991/11ª Região/PR

## SUMÁRIO

<b>1.APRESENTAÇÃO.....</b>	<b>4</b>
<b>2.OBJETIVO.....</b>	<b>5</b>
<b>3. O QUE É UMA CRISE?.....</b>	<b>6</b>
<b>4. IDENTIFICAÇÃO E AVALIAÇÃO IMEDIATA DA CRISE.....</b>	<b>6</b>
<b>5.RECOMENDAÇÕES IMPORTANTES.....</b>	<b>7</b>
<b>6. PROCEDIMENTOS EM CASO DE CONFLITOS, DISCUSSÕES E VIOLÊNCIA FÍSICA.....</b>	<b>10</b>
<b>7. PROCEDIMENTO EM CASO DE SAÍDAS NÃO AUTORIZADAS.....</b>	<b>21</b>
<b>8. PROCEDIMENTOS EM CASO DE CRISE POR USO DE SUBSTÂNCIAS PSICOATIVAS.....</b>	<b>24</b>
<b>9. PROCEDIMENTOS EM CASO DE RISCO A FUNCIONÁRIOS E ACOLHIDOS DO ABRIGO.....</b>	<b>26</b>
<b>10. PROCEDIMENTO EM CASO DE CRISE EM SITUAÇÕES DE SAÚDE MENTAL.....</b>	<b>28</b>
<b>11.PROCEDIMENTO EM CASO DE TENTATIVA DE SUICÍDIO E AUTOMUTILAÇÃO.....</b>	<b>30</b>
<b>12.REVISÃO DO PROTOCOLO.....</b>	<b>35</b>
<b>13.CONSIDERAÇÕES FINAIS.....</b>	<b>35</b>
<b>14.REFERÊNCIAS.....</b>	<b>37</b>

## **1. APRESENTAÇÃO**

O acolhimento institucional de crianças e adolescentes é uma prática essencial para garantir a proteção e os direitos dos sujeitos que se encontram em situações de vulnerabilidade. No entanto, é um processo que, muitas vezes, se depara com momentos de crise, dado o contexto de trauma e adversidade que muitas dessas crianças e adolescentes vivenciam. Estas situações exigem uma resposta rápida e eficaz, para que o ambiente do abrigo se mantenha seguro e acolhedor, promovendo o desenvolvimento saudável e o bem-estar emocional dos acolhidos.

Nesse sentido, torna-se imprescindível a elaboração de protocolos específicos para orientar os profissionais que atuam no Abrigo Institucional Casa Lar. Esses protocolos devem ser cuidadosamente elaborados para estabelecer diretrizes claras sobre como agir em momentos de crise, definindo procedimentos que assegurem a integridade física e psicológica tanto das crianças e adolescentes quanto da equipe envolvida. Os protocolos não apenas funcionam como um guia de boas práticas, mas também como um instrumento de prevenção e intervenção, antecipando possíveis riscos e minimizando danos emocionais e físicos.

A fundamentação para a criação desses protocolos repousa sobre a necessidade de garantir um atendimento que seja sensível às particularidades de cada indivíduo acolhido, respeitando suas histórias de vida e as dificuldades que enfrentam. Crianças e adolescentes em situação de acolhimento institucional podem apresentar comportamentos decorrentes de abusos, negligência ou abandono, o que torna o momento da crise ainda mais delicado. A crise, muitas vezes, é um reflexo do acúmulo de tensões internas e externas que afetam profundamente esse público, podendo gerar reações como agressividade, retraimento, medo, ansiedade, ideação/tentativas suicida ou saídas não autorizadas do abrigo.

Os protocolos devem priorizar a criação de um ambiente de confiança e respeito, onde as crianças e adolescentes sintam-se seguras e acolhidas, mesmo nos momentos mais difíceis. A participação dos profissionais, assim como a avaliação periódica do trabalho realizado, são fundamentais para garantir que as intervenções sejam adequadas e eficazes.

Portanto, a elaboração destes protocolos no acolhimento institucional não é apenas uma medida administrativa, mas uma estratégia essencial para promover o bem-estar das crianças e adolescentes em acolhimento, principalmente quando se deparam com situações de crise. Ao proporcionar orientações claras e procedimentos padronizados, o Abrigo assegura

que os profissionais estarão orientados para agir com empatia, sensibilidade e eficácia, sempre visando a proteção e o melhor interesse dos usuários.

## **2.OBJETIVO**

O objetivo deste protocolo é fornecer diretrizes claras e estruturadas para a equipe do abrigo, garantindo uma resposta rápida, eficaz e segura em situações de crise. Esse documento visa a proteção integral e o bem-estar tanto dos acolhidos quanto dos profissionais, assegurando que os direitos das crianças e adolescentes sejam respeitados durante toda a crise. Além disso, este protocolo tem o intuito de minimizar os danos emocionais e físicos decorrentes da crise, promovendo a recuperação e a manutenção de um ambiente seguro e acolhedor.

Em situações de crise, como conflitos entre acolhidos ou episódios relacionados à saúde mental, é essencial que a equipe esteja preparada para identificar os sinais de risco e intervir de maneira preventiva.

Estes protocolos orientam sobre práticas para minimizar comportamentos agressivos, lidar com emoções intensas e garantir que todos os envolvidos sejam tratados com dignidade e respeito, sem violação dos seus direitos. A intervenção deve ser realizada com empatia, buscando sempre uma resolução pacífica e construtiva.

## **3. O QUE É UMA CRISE?**

As crises são caracterizadas por uma ruptura repentina do equilíbrio emocional, provocando sofrimento extremo e incapacidade de resolver problemas com os mecanismos habituais de enfrentamento. Elas possuem um disparador, uma evolução e um desfecho. O desfecho pode ser positivo ou negativo, dependendo da gravidade do disparador, dos recursos disponíveis e da intervenção no momento da crise.

## **4. IDENTIFICAÇÃO E AVALIAÇÃO IMEDIATA DA CRISE**

Observe os sinais de crise na criança ou adolescente, como agitação, gritos, agressividade ou comportamentos extremos. Avalie rapidamente a situação para entender a intensidade da crise e o risco imediato. Com base nisso, determine a urgência das ações a serem tomadas.

A identificação rápida dos sinais de crise em crianças e adolescentes no ambiente de acolhimento institucional é essencial para garantir uma resposta eficaz e segura. Comportamentos como agitação, gritos, agressividade ou atitudes extremas, como tentativas de autolesão e destruição de objetos, podem indicar que a criança ou o adolescente está em uma situação emocionalmente vulnerável. Esses sinais podem ser gatilhos de uma crise, seja devido a experiências traumáticas passadas, conflitos internos ou problemas de saúde mental. Reconhecer esses sinais de maneira precoce permite que a equipe se antecipe e tome as medidas adequadas para evitar que a situação se agrave.

Uma vez identificados os sinais de crise, a equipe deve avaliar rapidamente a intensidade do comportamento e o risco imediato. Isso implica em entender a gravidade da situação, verificando se há risco de danos à integridade física do acolhido, dos outros envolvidos ou dos próprios profissionais. A crise pode variar desde uma simples expressão de frustração até uma explosão emocional que leve a comportamentos violentos ou autodestrutivos. Esse processo de avaliação deve ser ágil, permitindo à equipe determinar o nível de urgência e as medidas necessárias para garantir a segurança de todos os envolvidos, considerando o contexto e o histórico de cada acolhido.

Com base na avaliação da situação, a equipe deve definir as ações a serem tomadas com urgência, essa resposta deve ser sempre pautada pela preservação dos direitos do acolhido, assegurando que a crise seja resolvida com o menor dano possível a todos os envolvidos, com foco na segurança, no respeito e no bem-estar emocional da criança ou adolescente.

## **5.RECOMENDAÇÕES IMPORTANTES**

### **5.1 Ambiente:**

**5.1.1 Manter o local tranquilo e seguro:** Um ambiente calmo e organizado contribui para que os acolhidos se sintam mais seguros e menos ansiosos. Sons altos, desorganização e espaços apertados podem aumentar o estresse. O local deve ser propício para a intervenção, com o mínimo de distrações ou fatores que possam agravar a crise.

**5.1.2 Identificar riscos ambientais e materiais, como acessos a portas, janelas e objetos:** A segurança física é crucial. Deve-se verificar se há itens que possam ser usados de forma perigosa (ex: objetos cortantes ou pesados) ou se há riscos no ambiente, como portas e janelas abertas, vidros quebrados, velas acesas, isqueiros, chaves nas portas, cordas, cabos

elétricos onde possam sofrer ou causar descarga elétrica. Bem como o acesso a cozinha, que deve ser restrito durante o momento crítico. Essas medidas visam prevenir acidentes, automutilações ou uso inadequado de objetos durante a crise, preservando a integridade física de todos os envolvidos

**5.1.3 Avaliar o ambiente social e humano, afastando pessoas que possam agravar a situação.** Nem todos os indivíduos presentes no ambiente contribuem positivamente para a gestão da crise. Por isso, é fundamental que a equipe envolvida seja composta por pessoas que transmitam calma, empatia e segurança. Caso algum funcionário se desestabilize emocionalmente ou apresente sinais de nervosismo excessivo, deve ser imediatamente afastado da situação, a fim de não comprometer a intervenção. Se o motivo da crise estiver relacionado à presença de um determinado funcionário, este deve se retirar do local. No entanto, antes de sair, deve assegurar que outro profissional do abrigo assumirá a responsabilidade pelos cuidados ao acolhido, garantindo a continuidade do suporte necessário. Além disso, visitantes presentes no abrigo devem ser orientados a se retirar durante episódios de crise, para preservar a privacidade, a segurança e o bem-estar de todos os envolvidos.

**5.1.4 Afastamento das Demais Crianças e Adolescentes:** Assim que a crise for identificada, o primeiro passo é garantir a segurança das demais crianças e adolescentes. De forma calma e controlada, solicite que se retirem imediatamente da área da crise, estabelecendo uma distância segura para que não fiquem expostos à situação de risco. O local seguro deve ser um ambiente tranquilo, afastado da área da crise, e que possa ser trancado com chave, garantindo segurança adicional. Preferencialmente, esse espaço deve contar com supervisão, para que as crianças e adolescentes sejam mantidas em calma e controle. Caso não seja possível deslocá-los para outro ambiente, utilize barreiras físicas, como portas ou divisórias, para proteger os demais.

Exemplo: Um adolescente entra em crise, apresentando comportamento agressivo e destruindo objetos dentro da casa, o educador, após tentativa frustrada de diálogo, deverá adotar medidas imediatas de proteção. A primeira ação deve ser proteger as demais crianças e adolescentes, afastando-os do local da crise, bem como garantir sua própria segurança, buscando refúgio em um cômodo do abrigo que possua chave. Uma vez em segurança, o educador deverá acionar, imediatamente, a Polícia Militar e o SAMU, considerando o risco iminente de violência ou danos maiores. Em seguida, deve comunicar a Coordenação do

abrigo, relatando os fatos de forma objetiva e clara. Caso a Coordenação não esteja disponível ou demore a responder, e a situação exigir apoio adicional, deverão ser acionados os demais órgãos competentes, como o Conselho Tutelar, conforme a gravidade do caso.

**Obs.: É importante lembrar que o educador deve manter sempre o celular no bolso, com bateria suficiente e com os contatos da polícia militar, SAMU, Conselho Tutelar, coordenação e técnicos do abrigo salvos no aparelho, para que consiga acionar os serviços de emergência rapidamente em situações críticas.**

**Em hipótese alguma o educador social deve tentar conter a crianças ou adolescente, ou pedir para que outro acolhido ajude a conter o colega.**

**5.1.5 Garantir a presença de outros profissionais ou pessoas nas imediações, se necessário:** Em situações mais intensas, a presença de outros profissionais de apoio (como psicólogos ou assistentes sociais) pode ser necessária para garantir que a crise seja manejada de forma adequada, oferecendo suporte tanto para o acolhido quanto para os membros da equipe.

## **5.2. Abordagem**

**5.2.1 Falar em tom baixo:** Evitar qualquer tipo de confronto verbal.

**5.2.2 Oferecer alternativas:** Sugerir maneiras de lidar com a frustração, como respirar fundo, fazer uma pausa ou expressar sentimentos de forma mais adequada.

**5.2.3 Atuar em equipe, sem confrontar ou ameaçar o acolhido:** O trabalho em equipe é essencial, pois oferece múltiplas perspectivas e mais opções para resolver a crise de forma eficaz. Nenhum profissional deve agir de forma isolada, e atitudes de confronto ou ameaça só agravam a situação. A abordagem deve ser de acolhimento e compreensão.

**5.2.4 Manter a calma, ser objetivo e focar nas necessidades e prioridades:** A calma do profissional é crucial para controlar a situação. É importante ser claro, direto e focado, sem entrar em discussões desnecessárias. As prioridades devem ser identificadas rapidamente: garantir a segurança do acolhido, aliviar sua angústia e evitar uma piora da crise.

**5.2.5 Singularizar o diálogo: cada intervenção deve ser única.** Cada criança ou adolescente é único e, portanto, as intervenções precisam ser personalizadas de acordo com suas necessidades individuais e faixa etária. O que funciona para um acolhido pode não ser eficaz para outro, e é preciso estar atento às reações e sentimentos de cada um.

**5.2.6 Valorizar a escuta e evitar conselhos prontos:** Escutar ativamente é fundamental para entender a origem da crise e para criar um vínculo de confiança. Evitar soluções rápidas ou conselhos superficiais ajuda a não invalidar os sentimentos do acolhido e a promover uma comunicação mais genuína e respeitosa.

**5.2.7 Buscar sempre o consentimento do acolhido:** Sempre que possível, deve-se envolver o acolhido nas decisões sobre como agir. Isso é essencial para fortalecer o senso de autonomia e controle, que muitas vezes é perdido em situações de crise. O consentimento pode ser verbal ou não-verbal, dependendo da situação.

**5.2.8 Manter-se concentrado e não reativo diante de provocações:** Em momentos de crise, os acolhidos podem testar limites ou até provocar os profissionais. Manter a concentração e não reagir de forma impulsiva ou agressiva ajuda a manter a situação sob controle e transmite ao acolhido que a equipe está no controle da situação.

**5.2.9 Evitar posturas defensivas ou confrontadoras (não se posicionar de frente, evitar cruzar os braços ou colocar as mãos na cintura):** A linguagem corporal tem um grande impacto na percepção do acolhido. Posturas defensivas ou desafiadoras podem ser interpretadas como ameaças. Uma postura aberta e relaxada, sem barreiras, transmite segurança e disposição para ajudar.

**5.2.10 Assegurar-se de que a expressão facial e o tom de voz não sejam intimidantes ou reprovadores:** O tom de voz deve ser calmo e suave, evitando expressões faciais que possam ser interpretadas como desaprovação ou irritação. Isso é importante para não intensificar a sensação de rejeição ou de perigo, que já pode estar presente na crise.

**5.2.11 Manter distância segura (aproximadamente 1 metro), aumentando a distância se houver sinais de agressividade:** A proximidade física deve ser cuidadosamente monitorada. Ficar muito perto pode ser interpretado como uma ameaça, especialmente em momentos de estresse. Manter uma distância confortável (geralmente 1 metro) ajuda a criar um espaço seguro. Caso o acolhido mostre sinais de agressividade, a distância deve ser aumentada.

**5.2.12 Evitar toques, exceto em situações específicas e com conhecimento prévio do acolhido:** O toque físico, em muitos casos, pode ser invasivo e aumentar a sensação de ameaça. Deve ser evitado, a menos que o acolhido tenha expressado previamente que se sente confortável com ele, ou em situações a qual esse toque pode ajudar. Qualquer toque deve ser sempre consensual e respeitoso.

Exemplo: Dar a mão, abraçar ou segurar o acolhido evitando uma queda.

## **6. PROCEDIMENTOS EM CASO DE CONFLITOS, DISCUSSÕES E VIOLÊNCIA FÍSICA**

### **6.1 Aproximação e Comunicação:**

**6.1.1 Aproximar-se de forma tranquila:** No contexto de um abrigo para crianças e adolescentes, a aproximação tranquila ajuda a reduzir a tensão e a evitar que a situação de crise se agrave. É importante manter a calma para não intensificar o desconforto do acolhido. A abordagem deve ser serena e não agressiva, para que a criança ou o adolescente se sinta seguro.

Exemplo: Ao perceber que uma criança está ficando agitada, a equipe pode se aproximar com um tom de voz suave, sem movimentos bruscos, e com uma postura corporal aberta, evitando cruzar os braços ou gestos que possam ser interpretados como ameaçadores.

Exemplo: Ao perceber a discussão, a equipe pode se aproximar calmamente, sem se apressar. Pode se posicionar a uma distância respeitosa e usar um tom de voz suave, dizendo: “Ei, eu vejo que as coisas estão esquentando aqui, vamos conversar sobre o que está acontecendo?”

**6.1.2 Demonstrar interesse e consideração pela situação:** A criança ou o adolescente em crise precisa sentir que alguém se importa genuinamente com seu bem-estar. Ao demonstrar interesse pela situação dele, a equipe transmite segurança e empatia, fundamentais para a resolução do conflito.

Exemplo: Um educador pode dizer: “Eu vejo que você está passando por um momento difícil. Quero entender o que está acontecendo para poder te ajudar. Como posso te ajudar agora?”

Exemplo: Em caso de discussão entre adolescentes, um educador pode dizer: “Entendo que vocês dois estão irritados. Quero saber o que aconteceu para tentar ajudar. Como posso ajudar a resolver isso?”

**6.1.3 Olhar nos olhos e tratar pelo nome:** O olhar nos olhos transmite atenção e respeito. Para crianças e adolescentes, isso reforça a ideia de que são ouvidos e levados a sério. Chamar pelo nome cria uma conexão mais pessoal e diminui o distanciamento emocional, o que ajuda a estabelecer confiança.

Exemplo: Quando se fala com a criança, a equipe pode olhar diretamente nos olhos dela e usar seu nome, como: “Fulano, estou aqui para ouvir você. O que aconteceu?”

Exemplo: Em caso de discussão entre adolescentes, durante a conversa, pode-se olhar diretamente para os dois adolescentes, chamando-os pelo nome, por exemplo: “Fulano e Ciclano, vocês estão nervosos agora. Vamos conversar sobre isso para resolver da melhor forma.”

**6.1.4 Assegurar que a intenção é ajudar:** Deixar claro que sua intenção é apoiar e não punir. Crianças e adolescentes podem ser desconfiados devido ao histórico de vulnerabilidade, então é essencial que a equipe comunique de forma clara e sincera sua intenção de ajudar e como vai ajudar.

Exemplo: Um profissional pode dizer: “Eu sei que você está chateado, e estou aqui para ajudá-lo, não para brigar ou xingar você, vamos conversar para resolver isso juntos.”

Exemplo: Em situações de discussões entre adolescentes: “Pessoal, se xingando e ofendendo um ao outro vocês não vão resolver nada, preciso que se acalmem, estou aqui para ajudar vocês a resolverem isso, não estou aqui para ver quem está certo ou errado. Caso queiram conversar agora, podemos, desde que estejam calmos assim vamos ver como podemos achar uma solução que funcione para os dois.”

**6.1.5 Nomear e reconhecer a situação conflituosa, buscando soluções:** Ao nomear a crise ou o conflito, a equipe ajuda a criança ou adolescente a entender o que está acontecendo, proporcionando uma sensação de controle. Reconhecer a situação de maneira aberta e honesta facilita o diálogo e a busca por soluções.

Exemplo: “Percebi que você está com raiva porque seu amigo pegou seu brinquedo. Vamos conversar sobre como podemos resolver isso de maneira que todos fiquem bem.”

Exemplo: “Percebi que ficou com raiva, pois seu amigo te xingou, vamos conversar sobre como podemos resolver essa situação”

Exemplo: “Parece que a discussão começou porque um de vocês xingou o colega, e o outro ficou chateado com isso. O que acham de conversarmos sobre isso para ver como podemos evitar esse tipo de situação no futuro?”

Caso a criança ou adolescente não se acalme peça para que eles se afastem, e explique que após calmos você mediará uma conversa tranquila.

**6.1.6 Descrever eventos de forma clara e em sequência lógica:** Para evitar confusão, especialmente com crianças e adolescentes, é importante descrever a situação de maneira simples e estruturada. Isso ajuda a criança ou adolescente a entender o que aconteceu e como os próximos passos serão dados.

Exemplo: “Primeiro, você pediu para brincar com o brinquedo. Depois, seu amigo pegou ele sem pedir. Aí você brigou com ele, você acha que fez certo, o que deveria ter feito?”

“Fulano, você insultou sua colega, e ciclana, você se sentiu desrespeitada. Me contem como tudo aconteceu para que possamos resolver isso.”

**6.1.7 Negociar opções de conciliação:** Em vez de impor uma solução, é importante envolver a criança ou o adolescente na negociação de soluções. Isso promove o senso de autonomia e responsabilidade, ajudando-os a aprender formas adequadas de lidar com conflitos no futuro.

Exemplo: “O que você acha de tentar conversar com seu amigo para explicar como você se sentiu? Ou talvez, se quiser, podemos tentar encontrar um outro brinquedo para você brincar.”

Exemplo: Caso de adolescentes que estão mexendo nas coisas uns dos outros: “Fulano, você já falou como está se sentindo com relação a isso para seu colega? Você precisa ser claro e dizer que não gosta que mexam nas suas coisas sem permissão.

Exemplo: “Ciclano você pediu autorização para mexer nas coisas de seu colega? Gostaria que mexessem nas suas coisas sem permissão? Está precisando de roupa? Como podemos resolver isso?”

Exemplo: “Fulana, como você acha que isso pode ser resolvido?”

**6.1.8 Explicar regras e limitações do atendimento:** Crianças e adolescentes precisam entender os limites do ambiente em que estão. Explicar as regras ajuda a definir expectativas claras, evitando frustrações e aumentando a cooperação. As limitações também devem ser explicadas com empatia para que o acolhido compreenda as razões por trás das decisões.

Exemplo: “Fulano, você conhece as regras do abrigo, mesmo assim preciso te lembrar que o respeito é fundamental aqui dentro, preciso que cuide com os palavrões e os xingamentos.”

Exemplo: “Ciclana, é regra do abrigo que vocês não podem usar o celular aqui, preciso que respeite pois esta regra não será mudada pela sua própria segurança.”

Exemplo: “O horário de dormir é às 21:30 são regras e todos devem seguir, pois amanhã pela manhã todos, tem compromissos cedo”

Exemplo: “Fulano, aqui seguimos um cardápio feito pela nutricionista, onde vocês recebem uma alimentação saudável e balanceada e por este motivo nós não podemos dar besteiras para vocês todos os dias pois não é saudável”

Exemplo: “Ciclana, isso não é uma necessidade básica, não podemos comprar isso agora.”

**6.1.9 Oferecer mudança de ambiente, se necessário:** Se a situação de crise estiver se intensificando devido ao ambiente, oferecer a possibilidade de mudança de local pode ajudar a acalmar a criança ou adolescente. Isso pode ser feito de forma gentil, deixando claro que é uma opção para o bem-estar de todos.

Exemplo: “Percebi que você está se sentindo um pouco agitado aqui. Se quiser, podemos ir para outra sala mais tranquila, onde você pode se acalmar um pouco.”

Exemplo: “Fulano, preciso que você vá para o seu quarto, nervoso assim você não resolverá nada, quando estiver se sentindo mais calmo, podemos continuar a conversa”

Exemplo: “Ciclana, não grite comigo! Você está nervosa agora, vou me retirar pois não preciso escutar esses xingamentos, quando você se acalmar conversaremos.”

**6.1.10 Reconhecer sentimentos como raiva ou medo:** Validar as emoções da criança ou adolescente é essencial para ajudá-los a lidar com os sentimentos. Ao reconhecer que raiva ou medo são reações naturais, a equipe pode ajudar o acolhido a expressá-los de forma construtiva.

Exemplo: “Eu vejo que você está muito nervoso agora. Tudo bem sentir raiva, mas precisamos encontrar uma maneira saudável de lidar com isso, lembra o que a psicóloga lhe ensinou no grupo das emoções? vamos controlar a respiração? Cheira florzinha, assopra a velinha”

Exemplo: “Fulano, eu entendo o seu medo de ficar aqui para sempre, mas saiba que todos nós estamos trabalhando para que você saia o quanto antes. Nós torcemos para isso e vamos te ajudar. Enquanto isso não acontece, você pode contar comigo para conversar ou desabafar, o que posso fazer agora pra te confortar?” abraço, dar mão...(caso o fulano aceite)

**6.1.11 Adotar postura protetiva e usar falas acolhedoras:** Durante a crise, é importante que a equipe mantenha uma postura que transmita proteção e cuidado. Usar palavras acolhedoras, como "Eu estou aqui para ajudar" ou "Eu entendo que você está chateado", pode acalmar e fazer com que a criança ou adolescente se sinta seguro.

Exemplo: “Eu estou aqui para te ajudar, pode confiar em mim. Vamos encontrar uma solução para este problema”

Exemplo: “Gente, isso não deveria acontecer, é errado, que pena passarem por isso. Se vocês se sentirem melhor vou com vocês contar”

**6.1.12 Evitar julgamentos, devem fazer perguntas claras e diretas:** Evitar julgamentos ajuda a criar um ambiente seguro para a criança ou adolescente. Em vez de achismos, a equipe deve fazer perguntas claras e objetivas para entender melhor a situação e apoiar o acolhido de forma eficaz.

Exemplo: “Antes, me explica o que aconteceu, para que vocês estejam discutindo tanto assim.”

Exemplo: “Fulano, você pode me contar o que aconteceu antes da briga? E ciclana, o que te deixou tão irritada? Vamos entender melhor os dois lados, não estou aqui para defender ninguém, não sei o que aconteceu, é preciso que me falem para ver o que podemos fazer”

**6.1.13 Oferecer apoio prático não invasivo, respeitando o desejo do acolhido:** Em situações de crise, pode ser necessário oferecer ajuda prática, como um copo d'água (nunca de vidro) ou a possibilidade de descansar em outro ambiente. No entanto, a equipe deve sempre respeitar os limites do acolhido, perguntando se ele deseja receber essa ajuda antes de agir.

Exemplo: “Você quer um copo de água ou prefere sentar um pouco em outro lugar para se acalmar?”

**6.1.14 Estimular o acolhido a expressar sentimentos quando mais calmo:** Após a crise, é importante dar espaço para que a criança ou o adolescente fale sobre o que sentiu. Isso pode ser feito quando eles estiverem mais calmos, ajudando-os a processar a situação e a entender melhor suas emoções.

Exemplo: Depois que a crise passar, o profissional pode dizer: “Agora que você está mais calmo, podemos conversar sobre o que aconteceu e como você se sentiu?”

Exemplo: Em situação de desentendimento entre os adolescentes, depois que a tensão diminuir, um educador pode sugerir: “Agora que vocês estão mais tranquilos, podemos falar sobre o que realmente causou essa discussão e como podemos evitar que isso aconteça de novo?”

**6.1.15 Compreender e validar as necessidades e preocupações do acolhido:** A equipe deve estar atenta às necessidades e preocupações da criança ou adolescente, validando-as e mostrando que compreende o que ele está passando. Isso ajuda a criar uma relação de confiança, fundamental para a resolução da crise.

Exemplo: “Eu entendo que você está com medo de ficar sozinho aqui, e é completamente normal sentir isso. Estamos aqui para cuidar de você, você não está sozinho.”

Exemplo: “Entendo que você está com raiva, eu também sentiria, mas a violência não irá resolver nada, posso te ajudar a resolver isso com calma”

**6.1.16 Informar continuamente as ações a serem tomadas:** Durante a crise, é importante manter o acolhido informado sobre o que está acontecendo e o que será feito. A transparência sobre as ações a serem tomadas proporciona um senso de controle, diminuindo a ansiedade e o medo.

Exemplo: “Preciso que você vá para o quarto agora, pois preciso atender o seu colega que está desestabilizado e está em crise (seja de choro, raiva..), depois que eu ajudar ele, vou até lá conversar com você para resolvermos essa situação de forma tranquila”

**6.1.17 Demonstrar empatia pelo sofrimento do acolhido:** Demonstrar empatia significa reconhecer o sofrimento da criança ou adolescente e mostrar que a equipe se importa com o que ele está vivenciando. Isso pode ser feito por meio de palavras ou atitudes que mostrem compreensão genuína.

Exemplo: “Eu sinto muito que você tenha passado por isso. Deve ser muito difícil. Vamos trabalhar juntos para que se sinta melhor.”

Exemplo: “Como eu posso te ajudar? O que te faria se sentir melhor com isso? Estou aqui para o que precisar!”

**6.1.18 Ouvir atentamente, sem interromper, e promover consensos possíveis:** A escuta ativa é fundamental para entender verdadeiramente as necessidades do acolhido. Ouvir sem interromper, dar tempo para que ele se expresse e buscar soluções consensuais são atitudes que contribuem para a resolução eficaz da crise.

Exemplo: Mostrar-se disponível para ouvir, quando a criança ou adolescente estiver falando, não falar junto, não cortar a fala dela, esperar o acolhido finalizar o que tem para falar e aí sim, após isso falar.

Exemplo: Quando os adolescentes falarem, a equipe deve ouvir atentamente sem interromper. Após eles se expressarem, pode-se dizer: “Agora que ouvimos os dois lados, o que acham de pensarmos juntos em uma solução que faça todos se sentirem mais tranquilos e respeitados?”

**6.2. Em caso de conduta violenta:** Acolhido apresenta conduta violenta, verbaliza ameaças, em relação a outros acolhidos ou funcionários:

**6.2.1. Risco iminente:** Em caso de risco iminente de lesão corporal, por porte de arma, objetos cortantes, entre outros, o abrigo deve acionar a Polícia Militar. Neste caso, além do registro no diário de plantão será necessário o boletim de ocorrência.

**6.2.2 Acionamento da polícia:** A partir da percepção dos educadores de que não poderá intervir no sentido de fazer cessar um conflito com agressões físicas, a polícia militar deverá ser chamada, antes mesmo da coordenação.

**6.2.3 Redução de danos:** Durante o período em que a polícia militar se desloca para o atendimento, a equipe deve buscar reduzir ao máximo os possíveis danos, protegendo os demais acolhidos e a si mesmo.

**6.2.4 É expressamente proibido:** Jamais aplique chave de braço, torção de punho, gravatas ou técnicas de artes marciais bem como sentar-se sobre o acolhido ou colocar joelhos sobre ele na tentativa de imobilizá-lo. A contenção mecânica é um procedimento que se aplicado sem critério e cuidado pode desencadear complicações físicas graves podendo levar até a morte. *Não utilizar contenção física na tentativa de disciplinar, retaliar, coagir ou por conveniência da equipe ou do serviço;*

### **6.3 A equipe deve evitar as seguintes posturas.**

**6.3.1 Evitar dar conselhos ou emitir opiniões pessoais:** Em situações de crise, a equipe deve evitar dar conselhos que possam ser interpretados como julgamento ou opinião pessoal. Em vez disso, deve-se focar em entender o que está acontecendo e trabalhar em conjunto com o acolhido para buscar soluções.

*Exemplo:* Durante uma crise, um adolescente pode dizer: "Eu não sei mais o que fazer com minha vida." Em vez de responder assim "por que você está triste com sua vida, você não faz nada, sua obrigação é só estudar", o profissional pode dizer: "Entendo que você está se sentindo perdido. Vamos conversar sobre o que você está sentindo para tentarmos encontrar uma forma de lidar com isso juntos."

Nunca falar: A equipe deve evitar comentários pessoais como “eu no seu lugar daria valor, aqui você ganha tudo na mão, roupa limpa, comida” ou “se você fosse meu filho eu faria isso”, “nem meu filho tem tal coisa”,

**6.3.2 É proibido ameaças, provocações ou humilhações:** Nunca deve ser permitido que ameaças, provocações ou humilhações ocorram durante a crise. Tais atitudes apenas aumentam o sofrimento e a desconfiança, prejudicando ainda mais a relação com a criança ou adolescente.

*Exemplo:* Se um adolescente se recusa a seguir regras, a equipe nunca deve dizer: "Se você não fizer isso, você vai se arrepender, não vai mais sair daqui, ou vai para o Cense". Em vez disso, pode-se dizer com calma: “Entendo que você não concorda com a regra, mas é importante para nossa convivência aqui.”

Nunca falar: “Por esses tipos de comportamento que você está aqui, olha como você é mal educado”

Nunca falar: “Claro que vai engordar, olha o tanto que está comendo”

Nunca falar: “Vou registrar um boletim de ocorrência contra você”

**6.3.3 Jamais mentir, seduzir ou prometer algo que não possa ser cumprido:** Crianças e adolescentes em situação de acolhimento muitas vezes já passaram por experiências de insegurança e desconfiança. Mentir ou prometer algo que não se pode cumprir pode gerar ainda mais frustração e desconfiança. É fundamental ser honesto e transparente, criando um ambiente em que o acolhido possa confiar nas palavras e ações dos profissionais.

*Exemplo:* Se um adolescente pede algo difícil de ser atendido, como “Posso sair amanhã?”, o profissional deve ser honesto: "Eu entendo seu desejo, mas, no momento, não é possível.”

Nunca falar: A criança fala, “Tia, faz tal coisa” e a educadora social responde “ Não posso pois a coordenadora não deixa”.

Nunca falar: Nunca prometer coisas das quais não dependem de você a autorização “Se você fizer tal coisa, na semana que vem vamos passear”, “esse mês você pode comprar tal coisa”

**6.3.4 Não ser agressivo ou ríspido:** A agressividade, seja verbal ou física, pode intensificar a situação de crise e causar danos emocionais significativos. Manter um tom de voz calmo e uma postura respeitosa é essencial para acalmar uma situação e garantir que o acolhido se sinta seguro e ouvido. A atitude ríspida pode também gerar sentimentos de rejeição e abandono. Vale lembrar que ser ríspido e agressivo é diferente de ser firme nas práticas de cuidado

Expressamente proibido: bater, apertar e segurar.

Nunca falar:” Cala boca”, “ Para de escândalo”, “Tá louco?” “Para de drama” “Suma daqui”.

*Exemplo:* Se um adolescente está gritando e alterado, um profissional pode responder com calma: “Eu sei que você está com muita raiva agora, mas precisamos conversar com calma para resolver isso. Estou aqui para ajudar.” ou “vamos conversar depois”.

**Obs:** É importante salientar que agressão, seja ela de qual tipo for, é crime!

**6.3.5 Evitar chamar por apelidos ou fazer brincadeiras inadequadas:** A utilização de apelidos depreciativos ou brincadeiras inadequadas pode afetar a autoestima do acolhido, gerando vergonha, angústia e até potencializando a crise. É importante tratar os acolhidos com respeito, chamando-os pelo nome e evitando qualquer tipo de comentário que possa ser entendido como humilhação ou zombaria.

*Exemplo:* Se o nome da criança ou adolescente é Luana, é por Luana que ela deve ser chamada, apelidos como Lu, são aceitáveis desde que o acolhido se sinta bem ao ser chamado assim. No entanto, em hipótese nenhuma deve-se criar apelidos pejorativos, ou que ofendam de alguma forma o acolhido. Vale lembrar que nem tudo que é engraçado para o educador, é engraçado para a criança ou para o adolescente, uma vez que as vivências não são as mesmas.

*Exemplo:* “Por isso que tá gordinho, olha o tanto que come”, “A Ciclana ta que ta hoje”

**6.3.6 Não desafiar, ameaçar ou confrontar o acolhido:** Desafiar ou confrontar uma criança ou adolescente em situação de crise pode piorar a situação e aumentar a resistência ou agressividade. O ideal é adotar uma postura de escuta ativa, compreensão e paciência,

evitando que o acolhido se sinta desafiado ou pressionado. As ameaças, além de não serem eficazes, podem traumatizar e agravar o estado emocional do acolhido.

*Exemplo:* O acolhido está em crise, podendo colocar outras pessoas em risco. Em hipótese nenhuma o profissional pode ameaçar dizendo: “Vou chamar a polícia ou Conselho Tutelar!”. Pois, em caso necessário do acionamento da Polícia ou do Conselho Tutelar, deve-se evitar informar, uma vez que a informação pode gerar revoltas maiores. Neste caso deve-se dizer: "Estou aqui para te ajudar, vamos tentar acalmar essa situação juntos."

*Exemplo:* Se um adolescente desafia a autoridade, o profissional não deve dizer: “Eu duvido, você não tem coragem, não seria louco de fazer isso”. O que o profissional pode dizer: "Eu entendo que você está muito frustrado agora. Vamos tentar encontrar uma solução sem que ninguém se machuque." O foco deve ser reduzir a tensão, validar as emoções e oferecer alternativas construtivas para lidar com a situação.

**6.3.7 Não dizer que o acolhido está mentindo:** Afirmar que ele está mentindo pode aumentar a insegurança e o sofrimento emocional da criança ou adolescente. Em vez disso, é mais eficaz adotar uma abordagem empática, ouvindo e validando os sentimentos deles. Isso ajuda a criar um ambiente seguro e de confiança, facilitando o processo de apoio e intervenção.

*Exemplo:* Se uma criança ou adolescente diz algo que parece irreal, o profissional deve evitar dizer: “Você está mentindo!” ou “Não sei se isso é verdade”. Ao invés disso pode dizer: “Entendi o que você está me contando.” Nestes momentos é necessário que o profissional, antes de qualquer atitude, confirme a situação com a equipe técnica a qual acompanha e analisa o acolhido. Essas situações devem ser levadas a conhecimento com urgência, pois nem sempre o acolhido está mentindo.

**6.3.8 Evitar alimentar pensamentos fantasiosos ou desconexos com a realidade:** Quando o acolhido manifesta ideias fantasiosas ou desconexas, pode ser um reflexo de um estado emocional vulnerável ou até de transtornos psicológicos. Alimentar esses pensamentos pode reforçar a desconexão com a realidade e dificultar a recuperação emocional. O profissional deve, nesse caso, tentar orientá-lo de maneira delicada e realista, sem desvalorizar seus sentimentos, mas buscando sempre ancorar a pessoa na realidade.

*Exemplo:* Se uma adolescente começa a falar sobre uma fantasia, como “eu estou grávida, eu quero ser mãe”, primeiramente deve-se realizar todos os exames necessários, mas caso a gravidez não seja verdadeira e sim psicológica os profissionais devem responder de maneira empática, mas realista: “Eu entendo que você tem desejo em ser mãe, porém você ainda é uma adolescente a qual precisa de cuidados e nesse momento você não teria condições de cuidar de um filho, você precisa aproveitar sua adolescência.”

**6.3.9 Registro da situação:** Toda a crise deve ser documentada no diário de plantão, incluindo o comportamento apresentado, as ações tomadas, e como o acolhido reagiu. Neste registro, deve conter apenas o que de fato aconteceu, não se deve acrescentar achismos ou aumentar a situação.

**6.3.10 Atuação da Equipe Técnica:** Após a crise cessada, a equipe técnica juntamente com a coordenação terão como obrigação repassar todos os ocorridos ao Poder Judiciário, em caso de violência por meio de informativos imediatos enviados via Projudi, cabe salientar que estas mesmas situações devem constar no relatório mensal das crianças ou adolescentes que vivenciaram a crise. Nos casos de discussões, tais informações devem ser repassadas ao Poder Judiciários exclusivamente no relatório mensal.

## **7. PROCEDIMENTO EM CASO DE SAÍDAS NÃO AUTORIZADAS**

### **7.1 O que fazer no momento que for identificada a saída não autorizada:**

**7.1.1 Acionamento da Coordenação e Equipe Técnica:** Após identificar a saída sem autorização de alguma criança ou adolescente imediatamente, notifique a coordenadora ou a equipe técnica do abrigo. A comunicação rápida é essencial para tomar providências adequadas.

**7.1.2 Busca:** Assim que for constatado que uma criança ou adolescente saiu sem autorização, é fundamental realizar uma verificação imediata ao arredores do abrigo, para tal busca será utilizado o veículo do abrigo.

**7.1.3 Acionamento do Conselho Tutelar:** Imediatamente após avisar a coordenação, o Conselho Tutelar deve ser comunicado para auxiliar nas buscas (esta comunicação pode ser feita pela coordenação ou pelos educadores sociais).

**7.1.4 Acionamento da Polícia Militar:** Após 20 minutos de busca sem sucesso, aciona-se a Polícia Militar.

**7.1.5 Comunicação com a Família ou com amigos do acolhido:** A equipe técnica e a coordenação, com o objetivo de localizar o acolhido, devem considerar a possibilidade de entrar em contato com familiares ou amigos próximos. Essas pessoas podem fornecer informações relevantes sobre o paradeiro da criança ou adolescente. Ressalta-se que essa ação deve ser realizada exclusivamente pela equipe técnica e coordenação, que possui conhecimento sobre quais contatos podem ser acionados, a fim de evitar alarmes desnecessários.

## **7.2. Do Retorno**

**7.2.1 No retorno das saídas não autorizadas:** é necessário acolher novamente o adolescente, sem julgar ou discriminar a sua saída, nem mesmo tratá-lo com desprezo ou frustração.

**7.2.2 Verificação:** verificar se está sob efeitos de substância psicoativa. Pedir para que mostre se está com utensílios proibidos no abrigo, como drogas, cigarro, objetos pontiagudos;

**7.2.3 Conversa com a Equipe Técnica:** tratando-se do horário em que a equipe técnica está presente, encaminhá-lo para conversa com equipe técnica e coordenação, caso não esteja, acolhê-lo novamente na rotina da casa; e assim que possível encaminhá-lo para conversa com equipe técnica e coordenação;

**7.2.4 Compreendendo o motivo da saída sem autorização:** em conversa com equipe técnica e coordenação é necessário entender o que motivou a saída não autorizada, questionando-o onde esteve e o que fez;

**7.2.5 Espaço para Escuta e Acolhimento:** ofertar um lugar de escuta para acolher o desejo de sair (equipe técnica pode ver a possibilidade de visita com familiar ou com a pessoa que o adolescente queira ver, caso o adolescente tenha autorização para tais visitas);

**7.2.6 Orientação:** orientar sobre as consequências das saídas não autorizadas (possibilidade de uso de drogas, envolvimento com tráfico de drogas, colocar-se em locais de prostituição, entre outros que coloquem em risco a garantia de direitos), lembrando que o papel do adulto, na instituição, é de cuidado;

**7.2.7 Explicando as Consequências:** Relembrar com cada adolescente qual será a consequência caso venha evadir da instituição. (Ex: Perda do direito em sair desacompanhado)

**7.2.8 Prevenção futura:** Após o incidente, é importante revisar as estratégias de prevenção, como reforçar as orientações sobre a saída do abrigo, ajustar o nível de vigilância (sem invadir a privacidade ou autonomia da criança/adolescente) e promover atividades que minimizem a tentação de sair de maneira não autorizada.

**7.2.9 Registro da situação pelos educadores:** Toda saída não autorizada deve ser documentada no diário de plantão, incluindo o comportamento apresentado, as ações tomadas pela equipe, se estas ações tiveram ou não efeito e como o acolhido reagiu. Neste registro, deve conter apenas o que de fato aconteceu, não se deve acrescentar achismos ou aumentar a situação.

**7.2.10 Registro e documentação do incidente pela Equipe Técnica :** Cabe à equipe técnica registrar todos os detalhes do ocorrido, incluindo horário, circunstâncias, nomes de envolvidos e qualquer ação tomada. Essas informações devem ser informadas imediatamente, através de informativos, via Projudi, (ou via ofício, caso a criança ou adolescente não tenha processo aberto ainda), tais informações também devem ser anexadas no relatório mensal da criança ou adolescente em questão.

### **7.3 Em casos em que a criança/adolescente não retorne:**

**7.3.1 Manutenção das buscas:** A equipe deverá manter contato constante com o Conselho Tutelar e a Polícia Militar para atualização das buscas, repassando qualquer nova informação que surgir sobre o possível paradeiro da criança ou adolescente.

**7.3.2 Atualização contínua da equipe técnica:** A coordenação e a equipe técnica devem se reunir periodicamente para avaliar a situação, ajustar estratégias e garantir que todas as medidas possíveis estejam sendo tomadas.

**7.3.3 Informação ao Judiciário e Ministério Público:** Caso o acolhido não retorne em até 24 horas, a equipe técnica deverá informar imediatamente o Juizado da Infância e Juventude e o Ministério Público, por meio de relatório detalhado via sistema Projudi (ou via ofício, caso a criança ou adolescente não tenha processo aberto ainda)

**7.3.4 Acompanhamento da família e rede de apoio:** A equipe técnica e coordenação irão manter contato com familiares e com a rede de apoio (como escola, CRAS, etc.) para colher informações e apoio na localização, sempre com o devido cuidado para não expor ou violar o direito à privacidade do acolhido.

**7.3.5 Registro contínuo:** Continuar documentando diariamente todas as ações, contatos realizados e informações recebidas no diário de plantão e nos prontuários técnicos, garantindo rastreabilidade das ações da equipe.

**7.3.6 Plano de retorno:** Ter um plano de ação definido para o caso de retorno do acolhido, garantindo que a recepção e acolhimento sigam os princípios da escuta, cuidado e orientação.

## **8. PROCEDIMENTOS EM CASO DE CRISE POR USO DE SUBSTÂNCIAS PSICOATIVAS.**

**8.1 Acolhido sob uso/ efeito de drogas:** Quando o acolhido encontrar-se sob uso/ efeito de substâncias psicoativas e álcool, o abrigo imediatamente deverá o conduzir para o Pronto Atendimento (P.A) para avaliação clínica e/ ou psiquiátrica;

**8.2 Resistência para atendimento em P.A:** Quando o acolhido que está sob uso/ efeito de substâncias psicoativas, demonstrar resistência em ir para o atendimento de saúde, a equipe do abrigo deve acionar o SAMU para atendimento e posterior deslocamento até o Pronto Atendimento ( O samu realiza o transporte);

**8.3 Resistência e agressividade:** Quando o acolhido que estiver sob uso/efeito de substâncias psicoativas e álcool demonstrar resistência em ir para o atendimento de saúde,

sendo agressivo com os funcionários e demais acolhidos, o abrigo deverá acionar imediatamente a Polícia Militar, visando à proteção de todos, bem como, posteriormente acionar o SAMU, para que sejam realizados os atendimentos necessários;

**8.4 Revista de pertences:** quando o acolhido estiver tranquilo mesmo tendo feito uso de álcool e drogas os educadores devem conduzir uma revista de seus pertences: trata-se do direito de solicitar ao acolhido, especialmente no retorno de saídas não autorizadas, o esvaziamento dos bolsos, mochilas e demais pertences. O abrigo apenas orienta e acompanha, os educadores não executam a revista, salvo por solicitação e consentimento do acolhido. Orienta-se, que a condução dessa ação seja realizada com a presença de dois funcionários do abrigo.

**8.5 Objetos sem procedência:** Caso seja encontrado objetos e itens sem procedência, o educador deverá orientar o acolhido a devolver os pertences. Em contrário, a Polícia Militar deverá ser acionada para lacrar os produtos/materiais e produzir o termo de apreensão.

**8.6 Resistência à revista:** Quando esgotadas as possibilidades de intervenção da equipe na condução da revista, ou seja, quando houver resistência do acolhido com violência física ou verbal e dano ao patrimônio a Polícia Militar e Conselho Tutelar deverão ser acionados. Neste caso deve ser realizado registro no diário de plantão do abrigo e registro de ocorrência na Polícia Militar;

**8.7 Repassar para a coordenação e equipe técnica:** Após a realização das ações previstas no protocolo, a situação deve ser comunicada à coordenadora, para que ela esteja ciente do ocorrido.

**8.8 Registro da situação pelos educadores:** Todo uso de substância psicoativa deve ser documentada no diário de plantão, incluindo o comportamento apresentado, as ações tomadas pela equipe, se estas ações tiveram ou não efeito e como o acolhido reagiu. *Neste registro, deve conter apenas o que de fato aconteceu, não se deve acrescentar achismos ou aumentar a situação.*

**8.9 Registro e documentação do incidente pela equipe Técnica :** Cabe à equipe técnica registrar todos os detalhes do ocorrido, incluindo horário, circunstâncias, nomes de

envolvidos e qualquer ação tomada. Essas informações devem ser informadas imediatamente via Projudi através de informativos, tais situações também devem ser anexadas no relatório mensal da criança ou do adolescente em questão.

## **9. PROCEDIMENTOS EM CASO DE RISCO A FUNCIONÁRIOS E ACOLHIDOS DO ABRIGO**

**9.1 Suspeita de risco com objetos perigoso:** Suspeita/indícios de acolhidos ou pessoas externas com presença de armas (incluindo armas artesanais, facas, canivetes e similares) e/ou substâncias psicoativas, produtos inflamáveis (álcool, querosene, gasolina, entre outros), acionar Polícia Militar caso haja necessidade e posteriormente informar a coordenação.

**9.2 Suspeita de risco externo:** identificada uma situação de risco, ameaça ou ato de violência, o funcionário deve acionar imediatamente a Polícia Militar.

*Exemplo:* carro suspeito rondando o serviço (tentar identificar placa, cor e modelo do veículo) ou familiares tentando acessar o serviço sem autorização.

**9.3 Situação de risco Eminente:** O funcionário, reconhecendo previamente que há uma iminente situação de risco, neste caso acionar imediatamente a Polícia Militar, e após comunicar a coordenação.

*Exemplo:* familiares com histórico de violência e ameaças à equipe invadem o abrigo, ou se alteram durante as visitas e apresentam comportamentos agressivos, acionar a Polícia Militar.

**9.4 Agressão contra o funcionário:** Caso o funcionário seja agredido, deve priorizar por sua integridade física, buscando se evadir imediatamente do local da agressão e se abrigar em um espaço seguro dentro da instituição. Em seguida, deve acionar a Polícia Militar. Posteriormente, com o apoio da coordenação, deverá comparecer à Delegacia de Polícia Civil para o registro do Boletim de Ocorrência.

**Obs:** é extremamente proibido reagir a agressões em caso que o agressor for o acolhido, caso o contrário o mesmo poderá ser responsabilizado

**9.5 Registro da situação pelos educadores:** Todo caso de risco a funcionários e acolhidos deve ser documentada no diário de plantão, incluindo o comportamento apresentado, as ações tomadas pela equipe, se estas ações tiveram ou não efeito e como o acolhido reagiu. Neste registro, deve conter apenas o que de fato aconteceu, não se deve acrescentar achismos ou aumentar a situação.

**9.6 Registro e documentação do incidente pela equipe Técnica :** Cabe à equipe técnica registrar todos os detalhes do ocorrido, incluindo horário, circunstâncias, nomes de envolvidos e qualquer ação tomada. Essas informações devem ser informadas imediatamente via Projudi (ou via ofício, caso a criança ou adolescente não tenha processo aberto ainda) através de informativos, tais situações também devem ser anexadas no relatório mensal da criança ou adolescente em questão.

**9.7 Registo de Boletim de Ocorrência:** A orientação da instituição é de que o funcionário realize o registro do Boletim de Ocorrência (B.O.) sempre que se sentir lesado, com o objetivo de garantir respaldo legal e a devida formalização da ocorrência. No entanto, a decisão de registrar ou não o B.O. fica a critério do próprio funcionário.

**9.8 Registro de Boletim de Ocorrência pelo acolhido:** Cabe à coordenação ou equipe técnica avaliar a necessidade de formalizar a ocorrência junto aos órgãos policiais em nome da criança ou adolescente. O registro deve ser realizado sempre que a equipe considerar necessário, bem como sempre que for da vontade da criança ou adolescente.

## **10. PROCEDIMENTO EM CASO DE CRISE EM SITUAÇÕES DE SAÚDE MENTAL**

**10.1 Identificação da Crise:** A crise pode ser identificada por meio de alterações no comportamento da criança ou adolescente, que podem incluir, mas não se limitam a:

**10.1.1 Mudanças drásticas no comportamento:** tristeza profunda, apatia, isolamento, dificuldades em comunicar-se ou em realizar atividades cotidianas.

**10.1.2 Sintomas físicos:** medo intenso, taquicardia, tremores, choro excessivo, isolamento entre outros sintomas de angústia intensa.

**10.2 Postura do profissional:** Manter a calma e a segurança. Os profissionais do abrigo devem manter a calma, evitando reações exageradas que possam aumentar o estresse da criança ou adolescente.

Exemplo do que fazer: “ Fulano, eu entendo que está difícil, pode chorar, isso as vezes faz bem, vou ficar aqui contigo, e quando você se acalmar podemos conversar sobre esse seu sentimento”

Exemplo do que não fazer: Se uma criança ou adolescente estiver em uma crise de choro não falar “Meu Deus, para que isso? para de chorar, não é para tanto.”

**10.3 Isolar a situação:** Caso possível, deve-se levar a criança ou adolescente para um local calmo e seguro, longe de estímulos que possam intensificar a crise.

Exemplo do que fazer: se o acolhido está escutando uma música que a faz chorar e intensificar seu sofrimento, retirar a criança ou adolescente do ambiente e o distrair com outra coisa.

Exemplo do que fazer : Se o acolhido está triste, e enquanto isso outros acolhidos estão tumultuando o ambiente perto dele, procurar dar espaço a este acolhido, respeitando o momento dele.

**10.4 Oferecer apoio emocional:** Técnicas de escuta ativa, validação de sentimentos e apoio afetivo podem ajudar a reduzir a angústia e o desespero imediato.

Exemplo do que fazer: Quando o acolhido estiver com muito medo, apresentando choro, acolher e falar: “Imagino o quanto isso está sendo difícil para você, mas você não está sozinho, posso ficar aqui com você se quiser”

Exemplo do que fazer: Em caso onde a criança ou adolescente está com muito medo apresentando choro, ela pode ser acolhida e incentivada a praticar técnicas de respiração para se acalmar, o educador pode dizer “ cheira a florzinha, assopra a velinha, cheira a florzinha, assopra a velinha”(lentamente) em caso de criança, ou em caso de adolescente o educador pode falar “ inspira pelo nariz contando até 4, segura a respiração por 7 segundos, solta pela boca lentamente contando até 8” (repetir por 4 vezes).

Exemplo do que não fazer: “Não precisa chorar por isso. Está com medo do que? tem gente em situação bem pior”.

**10.5 Monitoramento constante:** Após a intervenção inicial, a criança ou adolescente deve ser monitorado(a) continuamente até que a crise seja totalmente superada ou estabilizada., isso porque, mesmo após aparentar estar calmo, o acolhido pode estar emocionalmente fragilizado e apresentar reações impulsivas, como tentativas de sair sem autorização, agressividade repentina e comportamentos autolesivos.

**10.6 Se necessário, acionar ajuda externa:** Caso a crise não seja resolvida no ambiente do abrigo pelos próprios funcionários, em situações identificadas como surto (decorrente de sofrimento psíquico ou por intoxicação), onde o acolhido demonstra agressividade colocando ele ou os demais acolhidos em risco devem ser acionados os serviços especializados, como SAMU.

**10.7 Acionamento da equipe técnica do abrigo:** Após vivenciar um episódio de crise, e acolher a criança ou o adolescente de forma assertiva, assim que possível repassar a situação a equipe técnica do abrigo bem como a coordenação.

**10.8 Envolvimento da família ou responsáveis:** Sempre que possível e seguro, os familiares devem ser informados sobre a crise. No entanto cabe à equipe técnica avaliar se esta informação será ou não repassada à família.

**10.9 Registro da situação pelos educadores :** Toda a crise deve ser documentada no diário de plan tão, incluindo o comportamento apresentado, as ações tomadas pela equipe, se estas ações tiveram ou não efeito e como o acolhido reagiu. *Neste registro, deve conter apenas o que de fato aconteceu, não se deve acrescentar achismos ou aumentar a situação.*

**10.10 Encaminhamentos:** Após a crise, caso o acolhido ainda não faça acompanhamento nos serviços de saúde mental serão realizados os encaminhamentos para os especialistas, como psicólogos e psiquiatras, estes encaminhamentos serão organizados pela equipe técnica e coordenação bem como podem contar com o apoio dos educadores sociais. Caso o acolhido já esteja realizando acompanhamentos em saúde mental, as informações referente a crise serão repassadas aos especialistas.

**10.11 Registro e documentação do incidente pela equipe Técnica :** Cabe à equipe técnica registrar todos os detalhes do ocorrido, incluindo horário, circunstâncias, nomes de envolvidos e qualquer ação tomada. Essas informações devem ser informadas via Projudi (ou via ofício, caso a criança ou adolescente não tenha processo aberto ainda) através do relatório mensal da criança ou adolescente.

## **11.PROCEDIMENTO EM CASO DE TENTATIVA DE SUICIDIO E AUTOMUTILAÇÃO**

**Tentativa de suicídio:** É quando alguém tenta se machucar de forma grave, com a intenção de morrer ou por estar em extremo desespero, mesmo que não acabe morrendo.

**Automutilação:** É quando a pessoa machuca o próprio corpo de propósito, mas sem querer morrer. Geralmente, ela faz isso para tentar lidar com emoções muito fortes ou momentos difíceis.

### **11.1 Identificação do risco físicos**

**11.1.1 Identificação da situação :** Caso uma tentativa de suicídio ou automutilação seja identificada, a equipe de atendimento deve agir imediatamente para garantir a segurança do acolhido. Isso inclui:

**11.1.2 Avaliação inicial da gravidade:** A equipe deve observar se há sinais visíveis de ferimentos, sangramentos, perda de consciência, séria dificuldade para respirar, ou qualquer outro indicio de risco iminente à vida ou à integridade física do acolhido. Se houver, chamar imediatamente o Samu.

**11.1.3 Em casos de ferimentos graves:** como cortes profundos, ingestão de substâncias tóxicas, fraturas ou qualquer outro agravo que exija intervenção médica, a criança ou adolescente deve ser encaminhada imediatamente para atendimento hospitalar. Nestes casos o SAMU deve ser acionado, de toda forma se faz necessário o acompanhamento de um responsável da equipe.

**11.1.4 Em caso de autolesão contínua,** onde o acolhido insiste em se agredir, com socos, tapas ou beliscões, cabe aos funcionários, quando não conseguirem acalmar a criança ou adolescente, acionar o SAMU, caso seja necessário a ida ao Pronto atendimento um educador social deve acompanhar o acolhido.

**11.1.5 Em casos de ferimentos leves:** Em situações de ingestão de substância, mesmo sem sintomas aparentes, a recomendação é levar ao Pronto Atendimento imediatamente para avaliação médica, garantindo maior segurança.

**11.1.6 Nos casos de cortes superficiais e quando a autolesão acontece poucas vezes** os primeiros socorros podem ser realizados no Abrigo, com higienização, curativo e acolhimento emocional, mantendo sempre a criança ou adolescente em observação. Caso necessário levar ao pronto atendimento.

**11.1.7 Afastamento de objetos cortantes ou perigosos nas situações de crise:** É fundamental retirar do alcance do acolhido quaisquer objetos que possam ser utilizados para autolesão, como facas, garfos, cintos, vidros, lâminas, canetas, lápis, faixas, cadarços, compassos, tesouras, apontadores, entre outros.

***Importante:** Nunca se deve tentar retirar um objeto da mão do acolhido à força, pois isso pode gerar ainda mais tensão, risco de ferimentos e agravamento da crise. Nesses casos, é essencial manter a calma, dialogar com o acolhido, até que ele possa entregar o objeto de forma voluntária. Caso isso não seja possível e o risco seja iminente, acionar imediatamente o SAMU para o manejo da situação com segurança.*

**Obs:** Além disso, deve-se evitar que a criança ou adolescente tenha acesso livre aos próprios medicamentos. Estes devem ser mantidos sempre sob supervisão da equipe do abrigo, garantindo o controle de agravos.

## **11.2 Proteção dos demais**

**11.2.1 Afastamento das Demais Crianças e Adolescentes:** Assim que a crise for identificada, o primeiro passo é garantir a segurança das demais crianças e adolescentes. De forma calma e controlada, solicite que se retirem imediatamente da área da crise, estabelecendo uma distância segura para que não fiquem expostos à situação de risco. O local seguro deve ser um ambiente tranquilo, afastado da área da crise, e que possa ser trancado com chave, garantindo segurança adicional. Preferencialmente, esse espaço deve contar com supervisão, para que as crianças e adolescentes sejam mantidas em calma e controle. Caso não seja possível deslocá-los para outro ambiente, utilize barreiras físicas, como cadeiras, bancos, móveis, isso ajudará a proteger os demais.

Exemplo:Um adolescente entra em crise, apresentando comportamento agressivo e destruindo objetos dentro da casa, o educador, após tentativa frustrada de diálogo, deverá adotar medidas imediatas de proteção. A primeira ação deve ser proteger as demais crianças e adolescentes, afastá-los do local da crise, bem como garantir sua própria segurança, buscando refúgio em um cômodo do abrigo que possua chave. Uma vez em segurança, o educador deverá acionar, imediatamente, a Polícia Militar e o SAMU, considerando o risco iminente de violência ou danos maiores. Em seguida, deve comunicar a Coordenação do abrigo, relatando os fatos de forma objetiva e clara. Caso a Coordenação não esteja disponível ou demore a responder, e a situação exigir apoio adicional, deverá ser acionada a equipe técnica e os demais órgãos competentes, como o Conselho Tutelar, conforme a gravidade do caso.

**Em hipótese alguma o educador social deve tentar conter a crianças ou adolescente, ou pedir para que outro acolhido ajude a conter o colega.**

**Obs: É importante lembrar que o educador deve manter sempre o celular no bolso, com bateria suficiente e com os contatos da polícia militar, SAMU, Conselho Tutelar, coordenação e técnicos do abrigo salvos no aparelho, para que consiga acionar os serviços de emergência rapidamente em situações críticas.**

### **11.3 Acolhimento emocional**

**11.3.1 Apoio emocional imediato:** O apoio emocional deve acontecer ao mesmo tempo ou imediatamente após a intervenção para garantir a segurança física. Após assegurar que não há risco iminente com objetos cortantes ou outras ameaças à integridade física, o profissional deve oferecer apoio emocional imediato, criando um ambiente calmo e seguro.

**11.3.2 Em casos de tentativa de suicídio:** acione o SAMU imediatamente. Enquanto aguarda o atendimento, mantenha um ambiente de acolhimento, com voz calma, postura respeitosa e empática. Fique no campo visual da criança ou adolescente e permita momentos de silêncio. Se o acolhido estiver muito agressivo, se afaste e proteja os demais acolhidos.

**11.3.3 Em casos de comportamento autolesivo:** mesmo sem ferimentos graves, também é fundamental oferecer acolhimento emocional. Mantenha a calma, sente-se ao lado do acolhido, evite perguntas invasivas e respeite o tempo da pessoa. Se possível, inicie um diálogo gentil e sem julgamentos.

Exemplo do que fazer: A criança está sentada na cama, encolhida, chorando, com marcas visíveis de arranhões no braço. Ao se aproximar, o profissional percebe que ela usou uma lâmina ou pedra para se ferir. O profissional se aproxima com calma, abaixa-se para ficar no nível da criança e, com tom de voz suave, diz: "Oi, eu tô aqui com você agora... Não precisa dizer nada se não quiser. Só quero que você saiba que não está sozinha. Mas agora eu preciso guardar essa lâmina para o seu próprio bem, tudo bem?" Oferecer um copo de água (nunca de vidro), aguardar alguns instantes em silêncio. Ao perceber um leve sinal de melhora, pode continuar: "Eu sei que tá doendo aí dentro... Quando você quiser, pode me contar o que aconteceu. Eu não tô aqui pra te julgar, tá? Tô aqui pra te ajudar a passar por isso." Caso perceba que a criança não está se acalmando e a situação esteja se agravando: "Acredito que, para o seu bem, neste momento é importante irmos até o hospital. Isso pode te ajudar."

Se houver resistência intensa, o profissional deve acionar o SAMU, garantindo que a intervenção seja feita com suporte técnico especializado, sem tomar o objeto da mão do acolhido.

**Importante:** Se a criança estiver muito alterada ou agressiva, avalie se informar que o SAMU será acionado pode intensificar a crise. Nesses casos, é preferível não avisar previamente, para evitar maior agitação e garantir a segurança de todos.

Exemplo do que não fazer: O profissional se aproxima de forma apressada e, com o tom de voz elevado, diz: "De novo isso? Você sabe que isso não resolve nada!" "Você quer chamar atenção? Já conversamos sobre isso!" Em seguida, tenta tirar à força o objeto cortante da mão da criança ou a puxar da cama sem perguntar se ela quer conversar ou oferecer um momento de acolhimento. A criança, assustada e envergonhada, se encolhe ainda mais, evitando o contato visual. Em alguns casos, pode até ficar mais agitada, reagindo com atitudes agressivas. Essa postura do profissional faz com que a criança se sinta julgada, rejeitada e isolada, o que pode intensificar ainda mais a crise emocional.

## **11.4 Acionamento de equipe**

**11.4.1 Acionamento da equipe técnica do abrigo:** Após vivenciar um episódio de crise, e acolher a criança ou o adolescente de forma assertiva e proteger os demais acolhidos, assim que possível repassar a situação a equipe técnica do abrigo, bem como a coordenação.

*Vale lembrar que as medidas para a proteção da criança ou adolescente como socorrê-la e acalmá-la, ou em situações que demandem acionar o SAMU, devem ser tomadas antes do acionamento da equipe técnica e da coordenação visando que o atendimento a resolução da crise seja imediata.*

**11.4.2 Caso o educador social esteja sozinho no abrigo:** Nestes casos após seguir o protocolo, e em casos em que demandem que o acolhido em crise seja levado ao Pronto Atendimento e necessite de um acompanhante, enviar a criança ou adolescente junto ao SAMU, e imediatamente acionar o Educador suporte, caso não consiga contato acionar a coordenação ou equipe técnica. Em hipótese nenhuma deixar os demais acolhidos sozinhos.

*Lembre-se em caso de crise, o educador de plantão é o profissional de referência naquele momento, e é ele quem deve seguir o protocolo, bem como executar todas as funções, este serviço não deve se terceirizado, uma vez que esta prática pode resultar em demora no atendimento da emergência e agravar a situação, gerando uma violência institucional.*

## **11.5 Registros e encaminhamentos.**

**11.5.1 Registro da situação:** Toda a crise deve ser documentada no diário de plantão, incluindo o comportamento apresentado, as ações tomadas, e como o acolhido reagiu. Neste registro, deve conter apenas o que de fato aconteceu, não se deve acrescentar achismos ou aumentar a situação.

**11.5.2 Atuação da Equipe Técnica:** Após a crise cessada, a equipe técnica juntamente com a coordenação terão como obrigação repassar todos os ocorridos ao Poder Judiciário por meio de informativos enviados via Projudi(ou via ofício, caso a criança ou adolescente não tenha processo aberto ainda), cabe salientar que estas mesmas situações devem constar no relatório mensal das crianças ou adolescentes que vivenciaram a crise.

**11.5.3 Envolvimento da família ou responsáveis:** Sempre que possível e seguro, os familiares devem ser informados sobre a crise. No entanto cabe à equipe técnica avaliar se esta informação será ou não repassada à família.

**11.5.4 Encaminhamentos:** Após a crise, caso o acolhido ainda não faça acompanhamento nos serviços de saúde mental serão realizados os encaminhamentos para os especialistas, como psicólogos e psiquiatras, estes encaminhamentos serão organizados pela equipe técnica

e coordenação bem como podem contar com o apoio dos educadores sociais. Caso o acolhido já esteja realizando acompanhamentos em saúde mental, as informações referente a crise devem ser repassadas aos respectivos profissionais através de relatórios.

**11.5.5 Pós crise:** Após a estabilização da crise, deve-se estabelecer um plano de acompanhamento que inclua reavaliações pela equipe técnica nos dias seguintes, com escuta ativa e ambiente acolhedor. A observação deve ser reforçada por parte dos educadores sociais no pós crise, neste momento devem ser registrando possíveis mudanças de comportamento, como isolamento, apatia, registro de cartas com intenção suicida e desenhos que indiquem ideação suicida ou comportamentos autolesivos, estas observações devem ser repassadas a equipe técnica bem como registradas no diário de plantão. É fundamental que o acolhido não seja estigmatizado e excluído das rotinas da casa, sendo tratado com empatia, respeito e acolhimento constante.

## **12.REVISÃO DO PROTOCOLO**

Este protocolo deverá ser revisado anualmente, ou sempre que ocorrerem mudanças na legislação ou nas diretrizes de cuidado, a fim de garantir que as práticas de acolhimento e suporte estejam sempre alinhadas com as melhores práticas e com as necessidades das crianças e adolescentes assistidos pelo abrigo.

## **13.CONSIDERAÇÕES FINAIS**

O presente protocolo tem por finalidade estabelecer diretrizes claras, objetivas e fundamentadas para o manejo de situações de crise e conflito no contexto do acolhimento institucional, assegurando a integridade física e psíquica dos acolhidos, bem como a segurança e o respaldo técnico da equipe multiprofissional.

Reconhecendo a complexidade das demandas emocionais, comportamentais e sociais das crianças e adolescentes em acolhimento, este documento busca promover intervenções fundamentadas na ética profissional, na escuta qualificada, na prevenção de agravos e na garantia de direitos. As orientações aqui descritas foram elaboradas a partir de práticas consolidadas, princípios legais e protocolos de cuidado humanizado, visando à atuação assertiva e coordenada em situações de risco.

A aplicação adequada deste protocolo requer que todos os profissionais envolvidos estejam capacitados, atualizados e comprometidos com uma abordagem técnico-afetiva, que alie firmeza à empatia, disciplina ao acolhimento, e normatização ao respeito às singularidades de cada sujeito.

Este material deve ser compreendido como um instrumento de apoio institucional e de aprimoramento contínuo das práticas, estando sujeito a revisões anuais com base na experiência da equipe, nas atualizações normativas e nas necessidades observadas no cotidiano do abrigo institucional Casa Lar.

Ao garantir respostas organizadas, coerentes e tecnicamente embasadas frente às situações de crise, o abrigo reafirma seu compromisso com a proteção integral e com a promoção da saúde mental, do desenvolvimento emocional e da dignidade dos acolhidos.

Salto do Lontra, dia 03 de junho de 2025.

## **14.REFERÊNCIAS**

BRASIL. Estatuto da Criança e do Adolescente: Lei nº 8.069, de 13 de julho de 1990. Dispõe sobre a proteção integral à criança e ao adolescente. Diário Oficial da União: seção 1, Brasília, DF, 16 jul. 1990.

BRASIL. Plano Nacional de Convivência Familiar e Comunitária. Brasília, DF: CONANDA; CNAS; Secretaria Especial dos Direitos Humanos; Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome, 2006.

BRASIL. Política Nacional de Assistência Social – PNAS/2004. Brasília, DF: Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome, 2005.

BRASIL. Resolução CNAS nº 109, de 11 de novembro de 2009. Aprova a Tipificação Nacional de Serviços Socioassistenciais. Diário Oficial da União: seção 1, Brasília, DF, 25 nov. 2009.

BRASIL. Resolução CONANDA nº 113, de 19 de abril de 2006. Dispõe sobre os parâmetros para a institucionalização e funcionamento dos Conselhos dos Direitos da Criança e do Adolescente. Diário Oficial da União: seção 1, Brasília, DF, 20 abr. 2006.

BRASIL. Lei nº 10.216, de 6 de abril de 2001. Dispõe sobre a proteção e os direitos das pessoas portadoras de transtornos mentais e redireciona o modelo assistencial em saúde mental. Diário Oficial da União: seção 1, Brasília, DF, 9 abr. 2001.

BRASIL. Ministério da Saúde. Diretrizes da Política Nacional de Saúde Mental. Brasília, DF: Ministério da Saúde, 2004.