

*Autor: Idelberth Luigi Pereira de Lima*

# **PRIMEIRO INTERVENTOR AVANÇADO NO SISTEMA SOCIOEDUCATIVO**



**IASES**

Instituto de Atendimento  
Socioeducativo do Espírito Santo

**Vitória**

2025

# SUMÁRIO

|  |    |
|--|----|
| Capítulo 1 - APH Tático Urbano .....   | 01 |
| Capítulo 2 - Noções de Gerenciamento de Crise .....                                    | 20 |
| Capítulo 3 - Ações de Primeiro Interventor Socioeducativo .....                        | 35 |
| Capítulo 4 - Técnicas de Verbalização para o Primeiro Interventor Socioeducativo ..... | 45 |

# Capítulo 1 - APH Tático Urbano

Olá, seja muito bem-vindo(a) ao **Módulo 1** – Fundamentos do Atendimento Pré-Hospitalar Tático Urbano do curso Primeiro Interventor Avançado no Sistema Socioeducativo!

É uma satisfação poder compartilhar conhecimentos desenvolvidos a partir da prática operacional e da formação técnica voltada ao atendimento em situações críticas no contexto urbano e institucional.

Com base em protocolos atualizados e experiências práticas do instrutor, o módulo oferece um aprendizado dinâmico, integrando teoria, prática e tomada de decisão sob pressão, sempre com foco na preservação da vida, na ética profissional e na segurança da equipe.

## O que se espera de você:

- Identificar e avaliar cenários táticos, reconhecendo riscos e aplicando medidas de segurança antes da intervenção;
- Executar técnicas de atendimento pré-hospitalar tático, priorizando o controle de hemorragias, vias aéreas, respiração e evacuação da vítima conforme o algoritmo URBANE;
- Aplicar princípios de biossegurança, utilizando corretamente os Equipamentos de Proteção Individual (EPIs);
- Atuar de forma coordenada e disciplinada em situações de crise, preservando a integridade física da equipe e das vítimas;
- Empregar corretamente os métodos de prevenção e combate a incêndios, utilizando extintores adequados e técnicas seguras de controle e evacuação;
- Demonstrar postura ética, técnica e emocionalmente equilibrada frente a ocorrências de alto estresse, contribuindo para a credibilidade e excelência das operações.

Neste primeiro módulo, você conhecerá os princípios do APH Tático Urbano, contextualizando-o dentro do Sistema Socioeducativo, compreendendo as diferenças entre o atendimento convencional e o atendimento em ambiente de risco, bem como os protocolos de segurança, comunicação e triagem em cenário hostil. Abordaremos também a importância da avaliação situacional e das decisões rápidas e seguras para garantir a preservação da vida, a integridade física e o apoio eficaz às equipes de segurança e saúde.

Nosso propósito é contribuir para a formação de profissionais capazes de atuar com técnica, controle emocional e trabalho em equipe em situações que exigem agilidade e precisão.

Desejo a você um excelente aprendizado e uma jornada de muito crescimento!

### **Objetivo do Módulo 1:**

Capacitar o servidor socioeducativo para atuar de forma segura, técnica e eficiente em situações críticas, nas quais o socorro convencional enfrenta limitações de acesso. A formação propõe o desenvolvimento de habilidades para o reconhecimento e controle de riscos, atendimento inicial a vítimas em zonas de conflito, aplicação de protocolos de APH tático e atuação em ocorrências que envolvam incêndios ou múltiplas vítimas.

## SOBRE O DOCENTE

Meu nome é **Dayvidson Santos Da Silva**, atuo como instrutor na área de segurança pública desde 2015, colaborando com a multiplicação de protocolos que possam agregar melhores condições de trabalho para os operadores de segurança pública em suas rotinas operacionais.

Ao longo da minha trajetória, participei de diversos cursos de capacitação e atualizações no Brasil e no exterior, o que me permite unir teoria e prática para proporcionar um aprendizado dinâmico e eficiente, possibilitando-me escrever o protocolo de Atendimento Pré-Hospitalar APH TÁTICO URBANO.

Tenho como missão transmitir conhecimento de forma clara, objetiva e aplicada à realidade operacional dos instruídos, estimulando o desenvolvimento técnico, tático e ético.

Acredito que o conhecimento é uma ferramenta de transformação. Por isso, busco constantemente aperfeiçoar minhas técnicas e métodos de ensino, contribuindo para a formação de profissionais mais preparados, conscientes e eficazes em suas áreas de atuação.

**Abaixo constam algumas informações e experiências profissionais:**

### **Formação:**

- Servidor Público Estadual, lotado na GESP (gerência de segurança e proteção à pessoa);
- Instrutor credenciado pela Polícia Federal, Marinha do Brasil, Corpo de Bombeiros Militar ES, Academia da Polícia Civil ES e Academia da GCM Vila Velha;
- Especialização em combate a incêndio estrutural nível 2 - CBMES;
- Especialização na Europa (corpos de bombeiros Portugueses) - 300 horas estágio técnico operacional, cursos e ocorrências diversas;
- Curso de física aplicada para bombeiros (IFES);
- Curso De Extensão Em Desenvolvimento Profissional;
- Instrutor de armamento e tiro;



### **Experiência como Instrutor:**

- Liga do Trauma e Emergência - Faculdade de Medicina Multivix;
- Professor de pós graduação em urgência e emergência;
- Professor de curso de socorrista profissional;
- Professor de curso técnico em enfermagem;
- Ministério Público ES;
- Exército Brasileiro 38ºBI (Formação de Oficiais - NPOR, CCAP, Posto Médico
- Saúde, 1º e 2º Cia Fuzileiros, Base Adm);
- Marinha do Brasil - Capitania dos portos ES ;
- Corpo de Bombeiros Militar ES (Curso de formação de soldados);
- Polícia Militar ES (Força Tática e Convencionais);
- NOTAer (Núcleo de Operações e Transporte Aéreo – Casa Militar);
- Polícia Penal ES;
- IASES (Coordenação de Apoio Especializado -CAESP e Convencionais);
- Guarda Municipal de Vitória (ROMU, GAOp, Convencionais e EQP - Estágio de Qualificação Profissional);
- Guarda Municipal de Vila Velha (Grupamento Ambiental, convencionais e EQP - Estágio de Qualificação Profissional);
- Guarda Municipal de Serra (ROMU, Curso de Formação de GCM 2022 e 2024);
- Guarda Municipal de Viana (EQP- Estágio de Qualificação Profissional);
- Guarda Municipal de Cariacica (Curso de formação GCM e EQP - Estágio de Qualificação Profissional);
- Fórum Nacional de APH em Combate/ APH Tático (instrutor auxiliar).

## 1.1 - Introdução ao APH Tático Urbano



Em inúmeras situações, as equipes de resgate convencionais — como Bombeiros, SAMU, médicos e enfermeiros — encontram limitações de atuação em ocorrências caracterizadas como crises, especialmente em ambientes urbanos, prisionais e socioeducativos, onde há risco potencial à integridade física dos profissionais. Por razões de segurança, essas equipes são mantidas a distância da chamada Zona Quente — área de maior vulnerabilidade e exposição ao risco.

O evento de crise pode gerar resultado negativo às vítimas de armas de fogo, armas brancas, improvisadas e armas menos letais.

O APH (atendimento pré-hospitalar) tático urbano, diferente do APH convencional, é um conjunto de diretrizes elaboradas para treinar e capacitar o agente de segurança pública a lidar com lesões importantes e tratar as causas de mortes evitáveis. **Foi concebido para preencher essa lacuna de resposta imediata em ambientes hostis**, preparando o agente de segurança pública e socioeducativo para realizar intervenções seguras e eficazes até a chegada das equipes especializadas.

Foi concebido para preencher essa lacuna de resposta imediata em ambientes hostis, preparando o agente de segurança pública e socioeducativo para realizar intervenções seguras e eficazes até a chegada das equipes especializadas.

O Atendimento Pré-Hospitalar (APH) Tático Urbano, diferentemente do APH convencional, trata-se de um conjunto de diretrizes, técnicas e protocolos operacionais que capacitam o profissional a reconhecer situações críticas, controlar hemorragias, liberar vias aéreas, estabilizar a respiração e realizar evacuação segura, priorizando as causas de mortes evitáveis. O foco é preservar vidas, equilibrar rapidez, precisão técnica e segurança pessoal.

No âmbito do sistema socioeducativo, o domínio do APH Tático Urbano assume um papel estratégico. As unidades socioeducativas são ambientes de complexidade elevada, onde a convivência coletiva, o estresse institucional e os conflitos interpessoais podem gerar situações emergenciais diversas,

como autolesões, agressões físicas, desmaios, ferimentos por objetos improvisados, incêndios e tentativas de fuga.

Além da dimensão técnica, o APH Tático Urbano exige postura emocionalmente equilibrada e conduta ética exemplar. O profissional deve compreender que cada ação realizada em campo reflete o compromisso institucional com a vida, o respeito à dignidade humana e a credibilidade da socioeducação. Agir com técnica, serenidade e empatia fortalece a confiança da sociedade nas instituições públicas e contribui para o aprimoramento da cultura de segurança e cuidado coletivo.

### **Aplicabilidade no contexto socioeducativo**

Nessas ocorrências, a ação imediata e técnica do servidor pode significar a diferença entre a vida e a morte. Por isso, o APH Tático Urbano se torna uma ferramenta fundamental não apenas de resposta operacional, mas também de proteção da integridade física e emocional de adolescentes e servidores.

Além disso, essa formação fortalece a autoconfiança, a disciplina e a capacidade de tomada de decisão sob pressão, habilidades indispensáveis para o exercício da função socioeducativa. Ao aplicar corretamente os princípios do APH Tático Urbano, o servidor atua com humanidade, técnica e ética, preservando vidas e reforçando o compromisso institucional com os direitos humanos e a socioeducação.

#### **Fases do Atendimento Pré-Hospitalar (APH) convencional:**

Neste vídeo, o instrutor apresenta as três fases que constituem o Atendimento Pré-Hospitalar (APH): pré-atendimento, atendimento e pós-atendimento. Ao assistir, você compreenderá quais são as principais ações e cuidados que devem ser adotados em cada uma dessas etapas, garantindo um atendimento eficaz, seguro e humanizado.

<https://youtu.be/wYkyp9M7WU8>

***Na aula presencial, retomaremos o conteúdo para aprofundar a discussão e refletir sobre como aplicar essas práticas no contexto do ambiente socioeducativo, considerando suas particularidades, desafios e a importância da atuação técnica e sensível dos profissionais envolvidos.***

Após a realização de um atendimento em ambiente operacional ou tático, é fundamental que profissionais devidamente capacitados (médicos, enfermeiros entre outros) sigam as fases do APH convencional, dando continuidade ao que foi realizado pelos operadores de segurança pública, se



assim for possível, devido aos riscos específicos, com atenção especial aos cuidados pós-evento. Esses cuidados incluem:

- Descontaminação e higienização dos equipamentos utilizados;
- Registro detalhado da ocorrência e dos procedimentos realizados;
- Encaminhamento adequado da vítima para continuidade do atendimento até o hospital de referência;
- Monitoramento dos sinais vitais e evolução clínica, medicações etc, se ainda sob responsabilidade da equipe profissional;
- Cuidados como suporte psicológico se necessário.

***Reflexão:***

*Considerando os conceitos apresentados até o momento, você percebe alguma aplicabilidade do Atendimento Pré-Hospitalar Tático Urbano (APH Urbano) em sua rotina de trabalho no sistema socioeducativo?*

## **1.2 - Gerenciamento do Cenários e Riscos no Ambiente Tático**

### **1.2.1 Biossegurança no atendimento**

Durante o serviço de resgate tático, o socorrista atua em ambientes que frequentemente apresentam riscos biológicos, físicos e emocionais, exigindo preparo técnico, atenção e disciplina. Em contextos de crise — como ocorrências com ferimentos, contenções físicas ou tentativas de fuga — é comum a presença de sangue, secreções corporais e materiais potencialmente contaminados, tornando indispensável o rigor com as normas de biossegurança.

A biossegurança não se limita ao uso de equipamentos, mas representa um conjunto de atitudes preventivas e protocolos operacionais destinados à proteção do profissional e da vítima, reduzindo as chances de contaminação cruzada, acidentes e falhas de procedimento. Ela envolve planejamento, cuidado e responsabilidade coletiva.

Os Equipamentos de Proteção Individual (EPIs) são a primeira barreira de defesa e devem ser utilizados de forma correta e constante, conforme o risco identificado. Entre os principais EPIs sugeridos para a atuação tática estão:

- Luvas de látex ou nitrílicas, para evitar contato direto com sangue e fluidos corporais;
- Máscaras descartáveis, para reduzir a inalação de partículas ou gotículas;
- Óculos, para resguardar mucosas e olhos contra respingos;

Além dos equipamentos, é essencial que o agente tenha consciência situacional, avaliando o ambiente antes de agir. Isso inclui observar o nível de risco, a estabilidade da vítima, a possibilidade de novos incidentes e o posicionamento estratégico da equipe.

A biossegurança é, portanto, um princípio ético e operacional. Cuidar de si é também garantir a continuidade do cuidado ao outro, assegurando que a resposta tática ocorra de forma segura, eficaz e dentro dos parâmetros técnicos da saúde e da segurança pública.



### **1.2.2 Avaliação geral do paciente**

A avaliação geral do paciente constitui uma etapa crítica do Atendimento Pré-Hospitalar (APH) e tem como objetivo formar uma impressão global inicial que permita identificar rapidamente condições que ameacem a vida.

Nesse momento, o socorrista realiza a triagem dos sistemas respiratório, circulatório e neurológico, estabelecendo critérios objetivos para determinar a gravidade e as prioridades de atendimento.

Após essa primeira análise, procede-se à identificação e intervenção imediata nas condições que oferecem risco iminente à vida, aplicando técnicas de controle de hemorragias, desobstrução de vias aéreas e estabilização do paciente. Quando o tempo e a segurança operacional permitem — geralmente durante o transporte —, realiza-se uma avaliação secundária mais detalhada, voltada à detecção de lesões não fatais ou que possam comprometer membros e funções vitais.

Todas as ações devem ser executadas com celeridade, precisão e coordenação, visando minimizar o tempo de permanência da equipe em cena e preservar tanto a vida da vítima quanto a segurança dos socorristas.

### **Aplicação no Atendimento Pré-Hospitalar Tático Urbano (APH-TU)**

A atuação tática no contexto urbano exige que a avaliação geral do paciente seja conduzida sob princípios de segurança, objetividade e economia de tempo, respeitando os parâmetros do mnemônico URBANE, um modelo sistematizado que orienta o raciocínio e a tomada de decisão em campo.

O URBANE consolida o conceito de atendimento tático ao trauma em ambiente operacional, estruturando o processo de socorro em fases distintas e complementares:

## 1ª Fase – Zona Quente (Ambiente Hostil)

Atendimento prestado ainda sob ameaça ativa, por operadores de segurança pública capacitados. Nessa fase, a prioridade absoluta é o controle de hemorragias externas graves, associado à manutenção da consciência situacional e à autoproteção da equipe.

## 2ª Fase – Zona Morna (Ambiente Parcialmente Seguro)

Com a redução do risco, procede-se à reavaliação dos sinais vitais, ao controle de sangramentos residuais, à pesquisa e tratamento de lesões ocultas sob o uniforme ou equipamentos, e ao manejo básico das vias aéreas. Essa etapa visa estabilizar o ferido para o transporte.

## 3ª Fase – Zona Fria (Extração e Evacuação)

Corresponde à retirada segura do ferido das zonas de risco e ao encaminhamento para equipe de APH convencional ou unidade hospitalar de referência, assegurando continuidade e integralidade do atendimento.

## Algoritmo URBANE

Um acrônimo operacional que facilita a aplicação prática do protocolo e delimita ações decisórias no cenário tático:

- **U – Unsafe:** Avaliar a segurança da cena e estabelecer o comando das ações em campo.
- **R – Rapid Hemorrhage Control:** Identificar, classificar e controlar rapidamente hemorragias; reavaliar nível de dor e promover o aquecimento da vítima.
- **B – Breathing:** Avaliar a respiração e, se necessário, realizar descompressão torácica (para profissionais habilitados).
- **A – Airway:** Manter e garantir a permeabilidade das vias aéreas.
- **N – Neurological / Neuro:** Realizar avaliação neurológica rápida para detecção de déficits ou alteração de consciência.
- **E – Events / Extraction:** Identificar eventos traumáticos associados e conduzir a evacuação ou extricação do ferido de forma segura.

Em síntese, a atuação no APH Tático Urbano demanda disciplina, preparo técnico e condicionamento físico e psicológico, uma vez que o profissional opera em ambientes potencialmente hostis, sob alta pressão e com recursos limitados. A aplicação rigorosa dos protocolos e o domínio do algoritmo URBANE são fundamentais para garantir respostas rápidas, eficientes e seguras, sempre orientadas pelo princípio maior da preservação da vida e da segurança da equipe.



### **Pense: proteger-se também é salvar vidas**

Em um ambiente de crise, o instinto pode levar o profissional a agir de imediato. No entanto, agir sem proteção é transformar-se também em vítima. A biossegurança é uma forma de coragem consciente — o reconhecimento de que a vida de quem socorre é tão valiosa quanto a vida de quem é socorrido.

Refletir sobre essa dimensão é essencial para o servidor socioeducativo, que lida cotidianamente com situações de tensão, sofrimento e risco. O cuidado com o próprio corpo, o respeito às normas e a prudência operacional são gestos de autocuidado e profissionalismo que sustentam o compromisso com a socioeducação.

**Vamos em frente, com técnica, prudência e coragem!**

### ***Case aplicado – Exemplo de ocorrência em unidade socioeducativa***



Durante o deslocamento dos adolescentes para o refeitório, dois socioeducandos entram em conflito físico. Um deles sofre um corte profundo no antebraço com um objeto improvisado. A unidade está em funcionamento normal, e a equipe de segurança intervém para conter a situação. O SAMU é acionado, mas informa que o atendimento poderá demorar devido a uma ocorrência simultânea.

### **Ação do servidor capacitado em APH Tático Urbano:**

1. Avaliação de segurança do local: o servidor afasta os demais adolescentes e verifica se não há risco imediato (presença de objetos cortantes, resistência ativa ou fogo).
2. Identificação da vítima e priorização: constata sangramento ativo e possível choque hipovolêmico.
3. Controle de hemorragia: aplicar pressão direta com material de contenção e, se necessário, torniquete tático improvisado.
4. Verificação das vias aéreas e respiração: certifica-se de que o adolescente está consciente, mantendo comunicação para avaliar nível de consciência.
5. Acolhimento e tranquilização: o servidor mantém contato verbal com a vítima, reduzindo o pânico e garantindo estabilidade emocional até a chegada da equipe médica.
6. Registro e comunicação: registra o fato, informa imediatamente a chefia e o plantão, e acompanha a evacuação controlada até o atendimento especializado.

### **Resultado:**

A intervenção rápida e técnica evita a perda significativa de sangue, estabiliza o quadro do adolescente e reduz o impacto emocional do grupo. O atendimento é concluído com êxito, demonstrando a **efetividade da capacitação em APH Tático Urbano no contexto socioeducativo**.

### **Reflexão:**

O caso descrito mostra que a aplicação do APH Tático Urbano no sistema socioeducativo não se limita a técnicas de primeiros socorros, mas envolve comunicação, controle emocional, tomada de decisão e trabalho em equipe. A capacidade de agir com técnica e empatia reforça a dimensão pedagógica da socioeducação, em que cada ato de cuidado é também uma prática formativa.

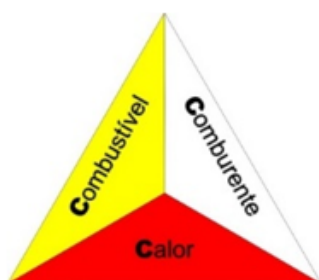
## 1.3 - Prevenção e combate ao incêndio

O fogo é uma reação química complexa caracterizada pela combinação de um combustível com um comburente (geralmente o oxigênio presente no ar), sob a ação de uma fonte de calor, resultando na liberação de energia na forma de luz e calor — processo denominado combustão.

No entanto, a presença isolada desses três elementos (combustível, calor e comburente) não garante a combustão. É necessária a ocorrência da reação em cadeia, responsável pela manutenção contínua do processo de queima. Assim, a eliminação de qualquer um dos elementos do chamado “tetraedro do fogo” (combustível, calor, comburente e reação química em cadeia) resulta na extinção das chamas.

### 1.3.1 Classes de Incêndio

O conhecimento técnico sobre as classes de incêndio é essencial para a escolha do método e do agente extintor adequados, prevenindo riscos adicionais e otimizando a resposta operacional:



- **Classe A:** Materiais sólidos combustíveis que queimam em superfície e profundidade, deixando resíduos.  
Exemplos: papel, madeira, tecido, borracha, espuma.  
Método de extinção: **resfriamento** com água ou espuma.





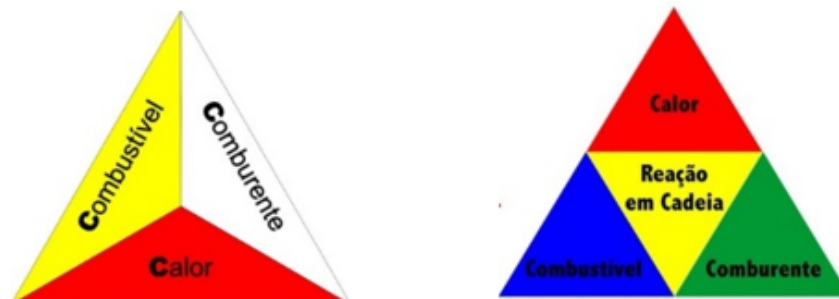
- **Classe B:** Materiais líquidos ou sólidos liquefeitos que queimam apenas em superfície e não deixam resíduos.  
Exemplos: gasolina, álcool, tintas, diesel, GLP.  
Método de extinção: **abafamento e interrupção da reação em cadeia.**



- **Classe C:** Incêndios em **equipamentos elétricos energizados**, exigindo agentes não condutores.  
Exemplos: painéis elétricos, motores, transformadores.  
Método de extinção: abafamento e resfriamento com CO<sub>2</sub>.



Esse conhecimento técnico é regido pelas normas **NR 23 (Proteção Contra Incêndios)** e **NBR 14276 (Brigada de Incêndio)**, que definem os requisitos mínimos para a prevenção e combate seguro às chamas em ambientes laborais.





### 1.3.2 Tipos de Extintores e Emprego Operacional

A correta utilização dos extintores portáteis é uma habilidade indispensável em qualquer ambiente institucional. Cada tipo de extintor atua sobre uma ou mais classes de incêndio e apresenta limitações específicas de alcance e condução elétrica:

#### EXTINTOR DE GÁS CARBÔNICO – CO2:

- Indicado para incêndios das classes B e C.
- Atua por abafamento e resfriamento, deslocando o oxigênio e reduzindo a temperatura.
- Deve ser aplicado em jatos em forma de leque, a uma distância de 3 a 5 metros.
- Não deixa resíduos e não conduz eletricidade.



#### EXTINTOR DE ÁGUA PRESSURIZADA – AP:

Não deve ser utilizado em equipamentos energizados, pois conduz eletricidade.



#### EXTINTOR DE PÓ QUÍMICO SECO – PQS:

- Indicado para incêndios das classes B e C.
- Atua por abafamento e quebra da reação química em cadeia.
- Aplicação em jatos curtos e intermitentes, com alcance entre 5 e 8 metros.
- É o extintor de uso mais versátil no contexto urbano.



O domínio desses equipamentos é essencial para a primeira resposta a incidentes em ambientes institucionais, devendo ser complementado por **treinamentos práticos e simulações periódicas**.

### **1.3.3 Fundamentos Operacionais e Segurança da Equipe**

Durante o combate a incêndios, a segurança da equipe e das pessoas envolvidas deve ser o princípio orientador de todas as ações.

O planejamento da intervenção inclui:

- Avaliação rápida da origem e propagação do fogo;
- Identificação de rotas de fuga e pontos de ventilação;
- Manutenção da comunicação tática e visual entre os membros da equipe;
- Emprego dos Equipamentos de Proteção Individual (EPIs) adequados;
- Garantia de que a extinção do fogo não gere novos riscos, como explosões secundárias ou choques elétricos.

Essas práticas seguem os princípios da NBR 15808 e da NBR 15219, que tratam, respectivamente, dos requisitos de desempenho de extintores e dos planos de emergência contra incêndio. Ressalta-se que as ações de combate devem se restringir às primeiras intervenções, priorizando sempre a segurança das pessoas. Imediatamente após o início de um incêndio, o Corpo de Bombeiros Militar deve ser acionado, de modo que as equipes internas atuem apenas até a chegada dos profissionais especializados, conforme previsto nos protocolos de segurança e nas normativas vigentes.

### **1.3.4 Aplicabilidade no Sistema Socioeducativo**

No contexto socioeducativo, o conhecimento sobre prevenção e combate a incêndios é fundamental para garantir a integridade física de adolescentes, servidores e visitantes, além de preservar as instalações públicas.

O ambiente de uma unidade socioeducativa, por abrigar adolescentes em medida restritiva de liberdade, exige respostas rápidas e coordenadas que evitem pânico e mantenham o controle institucional.

### **Exemplo aplicado ao Contexto Socioeducativo:**

Durante o período noturno, um agente socioeducativo percebe fumaça saindo do setor administrativo da Unidade onde ficam os materiais de limpeza. De forma imediata, ele informa ao coordenador do plantão que aciona o protocolo de emergência interna, comunica ao videomonitoramento e identifica que o foco está restrito a materiais sólidos (papel, pano e embalagens plásticas).



Aplicando os conhecimentos adquiridos, eles utilizam um extintor de água pressurizada (AP), executando movimentos em leque a uma distância segura, controlando as chamas e impedindo sua propagação para o alojamento próximo. Paralelamente, garante a evacuação ordenada dos adolescentes para uma área segura, mantendo a comunicação com a coordenação e a equipe de apoio.

Essa conduta reflete a aplicação prática dos conceitos de prevenção, resposta imediata e segurança tática preconizados no Atendimento Pré-Hospitalar Tático Urbano aplicado ao Sistema Socioeducativo.

### **Importante:**

É importante reforçar que as intervenções diretas devem se limitar às ações iniciais de controle e contenção do foco, priorizando sempre a integridade física das pessoas. Assim, o Corpo de Bombeiros Militar deve ser acionado imediatamente, assegurando que o combate técnico e a avaliação dos riscos sejam conduzidos por profissionais especializados, conforme orientam as normas NBR 15808 e NBR 15219.

## MATERIAL COMPLEMENTAR

Convidamos você a aprofundar seus conhecimentos sobre segurança e prevenção consultando as seguintes normativas:

- [\*NR 23 – Proteção Contra Incêndios \(PDF oficial – Gov.br\)\*](#)
- [\*NBR 14276 – Brigada de Incêndio e Emergência \(PDF – TecnoSeg\)\*](#)

A leitura dessas normas complementa o aprendizado e ajuda a compreender de forma mais ampla as ações de prevenção, controle e resposta a emergências dentro do Sistema Socioeducativo.

## CONSIDERAÇÕES FINAIS

Ao longo deste módulo, foram abordados conteúdos essenciais para a atuação eficiente e disciplinada em cenários operacionais específicos em cenário de crise, adaptados ao **CURSO DE PRIMEIRO INTERVENTOR**.

Iniciamos com a segurança da cena, ressaltando que a preservação da integridade da equipe é prioridade absoluta, sendo a avaliação criteriosa do ambiente a primeira etapa de qualquer intervenção.

Na sequência, destacamos os princípios de biossegurança, reforçando a importância do uso correto dos Equipamentos de Proteção Individual (EPIs) e das medidas preventivas para garantir a proteção do operador e dos demais envolvidos.

O módulo de Atendimento Pré-Hospitalar Tático (APH Tático) apresentou protocolos específicos para situações de alto risco, enfatizando a necessidade de ação coordenada, tomada de decisão rápida e manutenção do controle da cena sob pressão em situações envolvendo lesões traumáticas.

Por fim, estudamos a prevenção e o combate a incêndios, com foco em técnicas de controle, uso de equipamentos de extinção e execução de protocolos de evacuação, sempre com disciplina e prioridade à preservação de vidas.

Em conjunto, esses conteúdos formam a base doutrinária necessária para que o operador atue com segurança, eficiência e profissionalismo, mantendo a missão e a proteção da tropa como objetivos centrais.

# Capítulo 2 - Noções de Gerenciamento de Crise

Olá, seja muito bem-vindo(a) ao **Módulo 2** – Noções de Gerenciamento de Crises do curso *Primeiro Interventor Avançado no Sistema Socioeducativo*!

É uma satisfação poder compartilhar conhecimentos construídos ao longo de anos de atuação prática e acadêmica na área da segurança pública e da gestão de crises.

Neste primeiro módulo, você compreenderá os fundamentos teóricos e práticos do gerenciamento de crises, explorando desde sua origem e evolução histórica até as fases, conceitos e protocolos aplicáveis às ocorrências no ambiente socioeducativo. Nosso objetivo é formar agentes preparados para agir com técnica, ética e discernimento diante de eventos críticos, garantindo sempre a preservação da vida e a segurança institucional.

Desejo a você um excelente aprendizado e uma jornada enriquecedora!

Conte comigo nessa formação.



## Objetivo do Módulo

Capacitar o(a) cursista a compreender os fundamentos, fases e objetivos do gerenciamento de crises, reconhecendo o papel e as atribuições do primeiro interventor no contexto de crise policial no sistema socioeducativo.

## SOBRE O DOCENTE

Meu nome é **Idelberth Luigi Pereira de Lima**, sou Servidor Público de carreira e atuo há mais de 13 anos na área da socioeducação, com ampla experiência na formação e instrução de servidores voltada à Segurança Socioeducativa.

Sou graduado, pós-graduado em Direitos Humanos e em Gestão da Defesa Pessoal Aplicada à Segurança Pública e Privada, e atualmente mestrando em Segurança Pública pela Universidade Vila Velha (UVV). Exerço o cargo de Gerente de Segurança à Pessoa (GESP) do Instituto de Atendimento Socioeducativo do Espírito Santo (IASSES).



Atuo como professor/instrutor do IASSES, ministrando disciplinas voltadas ao aperfeiçoamento de socioeducadores, dentre elas: *Gerenciamento de Crises, Revista Humanizada, Escolta e Condução de Socioeducandos, Direitos Humanos, Segurança Socioeducativa Especializada e Uso de Escudos Aplicado à Segurança Socioeducativa*.

Tenho experiência também como professor e conteudista da Escola do Servidor Público do Espírito Santo (ESESP), tutor da Escola Nacional de Socioeducação e docente de pós-graduação da UNIVES.

Sou ainda Instrutor de Armamento e Tiro, com formação em cursos nacionais e internacionais, incluindo *Táticas e Técnicas de Progressões em Ambientes Hostis* (Uruguai), *Operacionais Táticas Prisionais* (Maynards – Curitiba) e *Instrutoria de Táticas Policiais e Penitenciárias*.

Ministrei cursos voltados ao *Gerenciamento de Crises Aplicado ao Sistema Socioeducativo*, bem como *Técnicas de Controle de Distúrbio Civil* (Guarda Municipal de Viana), *Emprego de Tecnologias Não Letais* (Polícia Militar do Espírito Santo) e *Técnicas de Emprego de Escudos* (Polícia Legislativa).

Integro o Colegiado Gestor do Sistema Socioeducativo do IASSES e a Comissão Interinstitucional de Atenção aos Adolescentes e Jovens Ameaçados de Morte no Ambiente da Socioeducação, contribuindo ativamente para o fortalecimento das práticas de segurança, proteção e defesa de direitos dentro do sistema.

Ao longo dessa trajetória, venho consolidando minha atuação na interface entre segurança, direitos humanos e gestão institucional, buscando sempre promover uma prática pedagógica e profissional alinhada aos princípios éticos e às especificidades do sistema socioeducativo capixaba.

## 2.1 Breve Histórico do Gerenciamento de Crises

Até pouco antes da década de 1970, as forças de segurança em todo o mundo enfrentavam crises de forma reativa, com uso excessivo da força e sem metodologia estruturada. As decisões eram baseadas em experiências individuais e improviso.

Em razão do crescimento do número de ocorrências desse tipo e com alguns resultados desastrosos, com o tempo, percebeu-se a necessidade de intervenções planejadas e doutrinariamente orientadas. Foi nesse contexto que o FBI (Federal Bureau of Investigation) desenvolveu sua doutrina de gerenciamento de crises, tornando-se referência mundial.

No Brasil, especialmente no Espírito Santo, essa doutrina foi adaptada às realidades locais, inspirando o surgimento de protocolos próprios para lidar com eventos críticos nas forças de segurança e no sistema socioeducativo.

### Ocorrências Emblemáticas:

Crise de Munique – Alemanha (1972); veja a reportagem no YouTube:

<https://www.youtube.com/watch?v=MbPueESBZ1Q>

Fonte: Arquivo pessoal do autor



Ônibus 174 – Rio de Janeiro (2000); veja a reportagem:

[https://youtu.be/\\_hajohrRnF4](https://youtu.be/_hajohrRnF4)

Fórum de São Mateus / ES- (1984); veja a reportagem:

<https://youtu.be/Blr6LiSZeOs>

Rebelião na Unidade Socioeducativa, Ilha do governador / RJ (2022); veja a reportagem:

<https://youtu.be/C3MfQA55qSI>

### Pense:

Como o modo de lidar com crises evoluiu ao longo do tempo? O que diferencia uma resposta improvisada de uma resposta técnica e planejada?



## CONCEITOS E CONSIDERAÇÕES

Segundo o FBI:

- Crise: evento ou situação crucial que exige uma resposta especial da polícia para garantir uma solução aceitável. (FBI)
- Gerenciamento de Crises: processo de identificar, obter e aplicar os recursos necessários à antecipação, prevenção e resolução de uma situação de crise. (FBI)

Características principais de uma crise:



- Imprevisibilidade;



- Compressão do tempo;



- Ameaça à vida.

### Modalidades de crises policiais e socioeducativas:

- Assalto com reféns;
- Sequestros; veja: <https://www.youtube.com/watch?v=Ar2GZm4chjY>
- Rebeliões em unidades socioeducativas ou prisionais;
- Tentativas de suicídio;
- Ocorrências com artefatos explosivos; veja: <https://www.youtube.com/watch?v=XhaOxDYY9-w>
- Captura de fugitivos; veja: <https://www.youtube.com/watch?v=OUTXpes3MY>
- Conflitos agrários;
- Catástrofes em praças desportivas; veja: <https://www.youtube.com/watch?v=dLbngTAJFrw>
- Atos de violência coletiva ou conflitos entre internos. veja: <https://www.youtube.com/watch?v=LeTrTh8TfA8>

**Importante:**

*Toda crise, independentemente da origem, deve ser gerenciada com ações preventivas e reativas por meio do planejamento, da comunicação e principalmente da disciplina emocional.*

## Objetivos do Gerenciamento de Crises

Os objetivos fundamentais de todo gerenciamento de crise são:

### Preservação de vidas:

- Reféns;
- Público em geral;
- Policiais;
- Criminosos.



### Aplicação da lei:

- Prisão dos infratores;
- Proteção do patrimônio público e privado;
- Garantia do Estado de Direito.

**Dica:**

*Mesmo em situações extremas, o confronto é a última opção, tendo como prioridade a preservação da vida e o restabelecimento da ordem com segurança.*

## O Causador do Evento Crítico (CEC)

Como o próprio nome sugere é quem inicia a crise policial. Ele pode agir por diferentes motivações. Entender seu perfil é essencial para conduzir uma crise.

## Principais tipos de CEC:

- Criminoso: age por lucro, vingança ou outro interesse ilícito.
- Emocionalmente perturbado: pessoa em desequilíbrio psicológico ou sob forte pressão emocional.
- Terrorista: utiliza o medo como instrumento político ou ideológico.
- Presos rebelados: manifestam insatisfação dentro de unidades socioeducativas ou prisionais.

### **Observação:**

*o comportamento suicida não é uma categoria de CEC, mas sim um comportamento que requer abordagem especializada.*

### **Pense:**

Como a empatia e o equilíbrio emocional do primeiro interventor podem influenciar o desfecho de uma crise?

## Refém x Vítima

É fundamental diferenciar os dois conceitos:

- Refém: pessoa mantida pelo CEC para forçar exigências, sem vínculo afetivo com o agressor.
  - *Refém tomado:* capturado sem consentimento como consequência de crime anterior do CEC, por vezes não planejado.
  - *Refém sequestrado:* mantido contra a vontade e com mobilidade restrita em cativeiro, geralmente de forma planejada.
  - *Ex:* Caso Patrícia Abravanel, filha de Silvio Santos



Fonte: Google imagens

- Vítima: pessoa com vínculo emocional ou afetivo com o causador (ex.: familiares, colegas de trabalho).

Ex: caso Eloá.

Fonte: Google imagens



### ***Para refletir:***

*O CEC terá a tendência de barganhar facilidades quando se tem sob sua custódia uma "Vítima" ou um "Refém"?*

O Primeiro Interventor é o policial ou agente que chega primeiro ao local da ocorrência e tem a missão de avaliar, conter e comunicar, adotando medidas que evitem a escalada da crise e reduzam os riscos imediatos.

Intermediário é a pessoa que não faz parte do efetivo policial e que pode contribuir para o desfecho aceitável do evento crítico por meio da contribuição de informações e presença ou até mesmo no diálogo controlado pela equipe de negociação do BME.

- Pode ser exigida pelo Causador do Evento Crítico (não significa que terá a exigência atendida) ou escolhida pelo gerente efetivo da crise (normalmente sob sugestão da equipe de negociação) para realizar um eventual contato de forma orientada com o CEC, com o intuito de auxiliar no processo de negociação.
- O Intermediário também é conhecido na doutrina de gerenciamento de crises como "Terceiro na Negociação";

### ***Observação:***

*A utilização do intermediário deve ser cuidadosamente estudada, ponderando pontos positivos e negativos, sempre priorizando a segurança de todos!*

## ATRIBUIÇÕES DAS FORÇAS DE SEGURANÇA EM CRISES

A Portaria nº 08-R/SESP-ES (2021) define as responsabilidades das forças de segurança do Espírito Santo:

- Refém não localizado: Polícia Civil;
- Refém localizado: Polícia Militar por meio do Batalhão de Missões Especiais (BME);
- Suicida armado ou que ofereça risco a terceiros: Polícia Militar (BME);
- Suicida desarmado: Corpo de Bombeiros Militar.

A Lei Complementar nº 1.061/2023 (ALES) também acrescenta que:

- Crises em estabelecimentos prisionais são de competência da Polícia Penal.

No contexto socioeducativo, essas definições orientam a coordenação entre as forças de segurança e os agentes, garantindo que cada instituição saiba quando e como agir.

O Decreto Estadual nº 4.560- R, de 09 de janeiro de 2020, dispõe sobre as regras relativas à escolta e condução de socioeducandos quando em atendimento externo. Escoltas de nível III exige um planejamento analítico e bem conduzido de modo a prevenir fugas, arrebatamento do custodiado e queima de arquivos. As escoltas de Nível III exigem um planejamento analítico e bem conduzido, com o objetivo de prevenir crises como fugas, ações de resgate do custodiado e crimes relacionados à queima de arquivos.

Em 2022 o IASES editou o REGIMENTO INTERNO DA COORDENAÇÃO DE APOIO ESPECIALIZADO – CAESP. No documento, a instituição regulamentou a atividade da coordenação, em especial o papel do CAESP em ocorrências de crise.

### ***Pense:***

*Você saberia identificar as possíveis modalidades de ocorrências classificadas como crises que podem ser desencadeadas no contexto socioeducativo? Além disso, de que forma é possível antecipar e prevenir a eclosão dessas crises?*

# FASES DO GERENCIAMENTO DE CRISES

## 1ª Fase – Preparo ou Pré-Confrontação

Esta fase ocorre antes da eclosão do evento crítico e consiste em:

- Mudança de mentalidade organizacional: De uma postura meramente reativa para uma postura proativa.
- Treinamento e desenvolvimento de habilidades: A sistemática de ensinamento, difusão de princípios e o desenvolvimento contínuo da equipe.
- Estabelecimento de protocolos: Definição clara de protocolos para diferentes tipos de crise.

## 2ª Fase – Resposta Imediata

Essa fase inclui:

- Conter: Controle do ponto crítico, de forma a impedir o avanço da crise, limitar ou reduzir a mobilidade do CEC e evitar a criação de novos reféns.
- Isolar: estabelecimento dos perímetros táticos e controlar os acessos.
- Iniciar o contato: iniciar o diálogo para reduzir a tensão. Caso a verbalização seja conduzida pelo primeiro interventor, ela deverá ocorrer sem concessões, com o objetivo de ganhar tempo e acalmar os ânimos. Somente com a chegada da equipe especializada em gerenciamento de crises é que se iniciará a negociação no sentido técnico da palavra, envolvendo exigências, barganhas e concessões.

### **Dica:**

*Na fase inicial, o primeiro interventor tem papel crucial: sua calma e clareza podem impedir a escalada da crise.*

*Nessa fase é que geralmente ocorre a transição da equipe de primeira intervenção para a equipe especializada em gerenciamento de crises, que atualmente é o Batalhão de Missões Especiais (BME) da Polícia Militar.*

## Gerente da Crise

O gerente da crise é o oficial da PM responsável por coordenar os recursos, as operações e as quatro alternativas táticas para a resolução da crise. Pode ser um Gerente Emergencial (do efetivo ordinário) ou um Gerente Efetivo (Oficial do BME).

O gerente da crise contará com o apoio do gabinete de crise para subsidiar as decisões estratégicas e otimizar a alocação de recursos. Esse gabinete será composto por assessores designados conforme as exigências específicas de cada ocorrência, e funcionará no posto de comando, seja ele fixo ou móvel.

### **Critérios para Tomada de Decisão**

Para fundamentar suas ações, o gerente da crise deve considerar três critérios principais, conforme a doutrina do FBI:

- Validade do risco;
- Necessidade;
- Aceitabilidade (legal, moral e ética).

### **Elementos Essenciais da Informação**

Esses elementos são fundamentais para o desenvolvimento do Plano Específico para a resolução da crise e para a melhor escolha das alternativas táticas a serem utilizadas no caso concreto:

- Causadores da Crise: Número, motivação, estado mental, condição física, habilidade com armas, entre outros.
- Reféns/vítima: Número, idade, condição física, localização no ponto crítico, relevância social.
- Objetivo/Ponto Crítico: Localização, tamanho, vulnerabilidade, condições do terreno e clima.
- Armamento: Tipo, quantidade e localização.

### **Alternativas Táticas**

A doutrina de gerenciamento de crises prevê quatro alternativas táticas principais:

a) **Negociação:** Conduzir o transgressor a uma situação de calma, convencendo-o a render-se pacificamente. São os objetivos da negociação:

- Ganhar tempo;
- Abrandar exigências;
- Colher informações;
- Prover suporte tático.

A equipe de negociação deve ser composta por: líder da equipe, anotador, negociador principal, negociador secundário e psicólogo policial.

### **Para reflexão:**

O gerente da crise pode atuar simultaneamente como negociador?

O gerente da crise não deve atuar como negociador, pois ele precisa manter a visão ampla da operação. E o negociador não pode deter o poder de decisão para que assim as chances de concessão equivocada seja evitada no processo de negociação.

Como diz o jargão no meio policial: "Quem gerencia não negocia e quem negocia não gerencia!"

### **Para reflexão:**

O gerente da crise pode atuar simultaneamente como negociador?

O gerente da crise não deve atuar como negociador, pois ele precisa manter a visão ampla da operação. E o negociador não pode deter o poder de decisão para que assim as chances de concessão equivocada seja evitada no processo de negociação.

Como diz o jargão no meio policial: "Quem gerencia não negocia e quem negocia não gerencia!"

b) Tecnologias Não Letais: Utilização de instrumentos de menor potencial ofensivo (IMPO) que visem imobilizar ou neutralizar o perpetrador sem objetivo letal.

c) Tiro de Comprometimento: Uma ação complexa que exige alta precisão por parte do atirador. Essa medida é considerada somente em casos extremos e autorizada pelo gerente da crise.

<https://youtu.be/WL-Jg6GmVQE>

d) Invasão Tática: A medida mais arriscada, empregada somente quando todas as outras alternativas falham. O objetivo é resgatar os reféns e prender os criminosos.



***Pense:***

*Existe alguma alternativa tática mais importante do que a outra? Existe a obrigatoriedade de sempre começar a solucionar a crise com determinada alternativa tática?*

### **3ª Fase – Plano Específico**

O Gerente da Crise deve elaborar uma solução para o evento, que pode ser:

- Solução Negociada: Quando a resolução ocorre pela rendição dialogada.
- Solução Tática: Quando a intervenção física é necessária por meio do uso das outras alternativas táticas diversas da negociação.

### **4ª Fase – Resolução**

Execução da estratégia definida:

- Rendição;
- Intervenção controlada.

### **5ª Fase – Pós-Evento**

Análise e correção de falhas, estudo de caso e melhoria de procedimentos.

***Pense:***

*Após o fim de uma crise, o que você faria para garantir que o mesmo erro não se repita?*

## RELACIONAMENTO COM A IMPRENSA

Em crises, a informação deve ser precisa, controlada e ética.

Fonte: Google imagens

A imprensa tem a lógica dela que são o direito e o dever de informar à população. E os órgãos estatais tem o dever de proteção dos dados e principalmente de zelar pela vida de todos os envolvidos na ocorrência.

O princípio é claro:

“O direito à vida transcende o dever de informar da imprensa.”

Por isso, deve haver um porta-voz designado para atender a mídia, garantindo transparência sem comprometer a operação.



### **Dica:**

*Designa um espaço exclusivo para os profissionais da imprensa e estabeleça intervalos regulares para a divulgação de boletins atualizados, contendo informações adequadas e controladas sobre a ocorrência. Dessa forma, evita-se que os profissionais fiquem dispersos pelo local, garantindo que transmitam dados verídicos e supervisionados. Isso contribui para evitar a disseminação de desinformação, que pode comprometer o desfecho da ocorrência e a imagem da instituição.*

## SISTEMA DE GERENCIAMENTO DE CRISES DINÂMICO

Após eventos como o massacre de Columbine (1999), o FBI desenvolveu o Sistema Dinâmico de Gerenciamento de Crises, priorizando a ação rápida e inteligente do primeiro interventor.

Principais situações modernas:

**Agressor ativo:** o atirador ativo ou agressor ativo busca causar o máximo de vítimas. A ação policial deve ser no sentido de cessar imediatamente as agressões letais. Para isso deve ir ao encontro do agressor, utilizando de abrigos, técnicas de progressão e varreduras com fito de cessar a violência.

Fonte: Google imagens

Assista ao vídeo no site Youtube:

[https://youtu.be/RfEIhG2ZR\\_w](https://youtu.be/RfEIhG2ZR_w)



**Novo Cangaço ou domínio de cidades:** grupos armados que dominam cidades. A ação policial deve ser no sentido de preservar as vidas realizar o cerco em pontos estratégicos da cidade e seus acessos.

Fonte: Google imagens



## MATERIAL COMPLEMENTAR

Materiais Complementares Sugeridos:

- *PMES (2021). Manual de Gerenciamento de Crises.*
- *Série: Flashpoint (2008 - 2012). A série com 4 temporadas retrata o cotidiano da equipe policial de intervenção tática em gerenciamento de crises na cidade de Toronto, Canadá. Cada episódio retrata a realidade das crises policiais detalhando as alternativas táticas na resolução das crises. Disponível nas plataformas de streaming.*
- *Negociação em Crises Policiais: Teoria e Prática. 2021.*

## CONSIDERAÇÕES FINAIS

O gerenciamento de crises é, antes de tudo, um exercício de controle emocional, planejamento e humanidade.

O primeiro interventor tem o dever de agir com técnica e empatia, garantindo a preservação da vida e a ordem.

Este módulo oferece as bases teóricas para compreender as crises — os próximos módulos aprofundarão as ações práticas e as técnicas de verbalização.

## GLOSSÁRIO

1. **Crise:** Situação crítica, imprevisível e com ameaça à vida que exige resposta imediata e planejada.
2. **Gerenciamento de Crises:** Processo coordenado para prevenir, controlar e resolver eventos críticos, preservando vidas.
3. **Causador do Evento Crítico (CEC):** Indivíduo responsável por iniciar a crise, podendo ser interno, servidor ou terceiro.
4. **Refém:** Pessoa mantida contra sua vontade, usada pelo CEC como instrumento de coação.
5. **Vítima:** Indivíduo envolvido emocionalmente com o causador da crise, podendo ser colega, familiar ou interno.
6. **Gerente da Crise:** Autoridade que coordena a resposta estratégica e define as ações operacionais.
7. **Fase de Resposta Imediata:** Momento inicial de contenção e estabilização do evento crítico.
8. **Negociação:** alternativa tática conduzida por equipe especializada para solução do evento crítico.
9. **Invasão Tática:** Intervenção física extrema.
10. **Pós-Evento:** Etapa de reavaliação e aprendizado após o encerramento da crise.

# Capítulo 3 - Ações de Primeiro Interventor Socioeducativo

## **Olá, cursista!**

Neste módulo, avançaremos no estudo sobre o papel e as responsabilidades do primeiro interventor socioeducativo, figura essencial no enfrentamento inicial de crises dentro das unidades do sistema socioeducativo.

Você compreenderá que o primeiro interventor não é um negociador, mas o agente que atua nos momentos mais críticos, adotando medidas imediatas para identificar, conter, isolar e verbalizar — sempre com foco na preservação da vida e na manutenção da ordem institucional.

Serão estudadas as ações técnicas e operacionais que devem ser tomadas logo no início de uma crise, antes da chegada de equipes especializadas, e como essas ações influenciam diretamente no desfecho do evento. Também abordaremos os protocolos de socorro a feridos que podem surgir durante uma crise, como brigas, tentativas de suicídio, queimaduras ou incêndios, mostrando como agir de forma coordenada e segura.

Nosso objetivo é proporcionar uma visão integrada entre controle emocional, tomada de decisão rápida e aplicação de técnicas seguras, respeitando os direitos dos adolescentes e garantindo a integridade de todos os envolvidos.

Ao concluir este módulo, você estará mais preparado para ser o primeiro elo da resposta institucional diante de situações críticas, compreendendo o peso e a nobreza da função que exerce.

## **Objetivo do Módulo**

Capacitar o cursista a atuar como primeiro interventor socioeducativo, reconhecendo as etapas da resposta imediata em crises, aplicando medidas iniciais de contenção e verbalização, além de coordenar ações de primeiros socorros em ocorrências com feridos, respeitando os princípios da legalidade, da dignidade humana e da segurança institucional.

## SOBRE O DOCENTE

Meu nome é **Leidervan Silva**, sou Major da Polícia Militar do Espírito Santo, Bacharel em Ciências Militares com ênfase em Defesa Social pela Academia de Polícia Militar de Minas Gerais e Bacharel em Direito pela Universidade Cruzeiro do Sul. Sou pós-graduado em Direito Militar e em Segurança Pública, com formações complementares na área de Negociação de Crises com Reféns (BME), Controle de Distúrbios Civis (BME) e Instrutor de Tiro TDPV – Método Giraldi.



Atuo como professor na Polícia Militar do Espírito Santo desde o ano de 2013, nos cursos de formação de soldados e sargentos, e também atuei como docente na pós-graduação em Gestão de Segurança Pública da UNIVES e da FACEC.

Ao longo da carreira, exerci funções como Comandante de Policiamento do 6º BPM, comande os Pelotões de Tático Móvel, de Operações de Choque e de Operações com Cães no Batalhão de Missões Especiais (BME), comande a Força Tática, Chefiei a Seção de Planejamento Operacional do CPO Metropolitano e assessor na Diretoria de Comunicação Social da PMES, entre outras. Atualmente trabalho como Coordenador de Operações no CIODES/COPOM.

Toda essa trajetória me proporcionou experiências diretas no gerenciamento de situações críticas, tanto no campo operacional quanto no planejamento estratégico — e é esse conhecimento que busco compartilhar neste curso, adaptado à realidade do sistema socioeducativo.

### 3.1 - Conceitos Relativos às Ações de Primeiro Interventor

O termo Primeira Intervenção é definido por Silva (2015) como o “conjunto de ações técnicas a serem tomadas pelo policial ou equipe de policiais que primeiro se deparam com ocorrências qualificadas como críticas em andamento”. No contexto socioeducativo, esse conceito deve ser adaptado à realidade das unidades, onde o primeiro interventor é o agente que inicia a resposta à crise.

O Primeiro Interventor Socioeducativo é o agente socioeducativo que primeiro se depara com a ocorrência e tem a missão de avaliar, conter e comunicar, adotando medidas que evitem a escalada da crise e reduzam os riscos imediatos.

Essa atuação demanda disciplina emocional, tomada de decisão rápida e comunicação eficiente.

O sucesso da intervenção inicial muitas vezes determina se a crise será controlada de forma pacífica ou se evoluirá para situações de confronto e violência.

#### **Dica:**

*Se antecipe a crise. Mantenha-se sempre atento aos sinais de tensão, comportamento alterado ou movimentações incomuns entre os socioeducandos.*

A Equipe de Primeira Intervenção Socioeducativa é formada pelo primeiro interventor, demais agentes de plantão e o coordenador de equipe. Juntos, são responsáveis pelas primeiras medidas de contenção, isolamento e verbalização até a chegada de apoio tático interno (CAESP) ou especializado externo (BME).

A CAESP conforme Regimento Interno (2022) artigo 10, Inciso VI poderá intervir nas unidades socioeducativas em situação de crise, mediante acionamento da GESP (Gerência de Segurança e Proteção a Pessoa). Os agentes da CAESP atuarão conforme doutrina, podendo assumir a unidade por completo ou de forma complementar, de acordo com a avaliação do coordenador CAESP.

O Gerenciamento de Crises no sistema socioeducativo segue os mesmos princípios da doutrina policial, mas adaptado à realidade das unidades: o foco é a preservação da integridade física e emocional dos adolescentes e servidores, evitando, sempre que possível, o uso da força.

Unidade Especializada em Gerenciamento de Crises: Unidade da Polícia Militar (BME) com responsabilidade legal e doutrinária para atuar em eventos críticos como rebeliões graves, tomador de reféns ou pessoa armada em situação de crise suicida. No contexto do sistema socioeducativo,

a coordenação com essa unidade é essencial em crises que envolvam maior complexidade ou risco.

Nas fases do Gerenciamento de Crises a primeira intervenção se localiza na segunda fase denominada Resposta Imediata, conforme o ciclo de gerenciamento de crises estudado no módulo anterior que inclui: Preparo, Resposta Imediata, Plano Específico, Resolução e Pós-Evento.

***Pense:***

*Em uma situação de agitação coletiva, qual seria a sua primeira reação: conter fisicamente ou estabelecer comunicação? A resposta correta depende de avaliação e controle emocional.*

## **3.2 - Medidas Iniciais do Primeiro Interventor Socioeducativo**

As medidas iniciais formam o núcleo operacional da primeira intervenção. Elas são representadas por cinco ações fundamentais, conhecidas como ISOCV:

1. Identificar
2. Solicitar Apoio
3. Conter
4. Isolar
5. Verbalizar

### **1** Identificar

O primeiro passo é identificar se a ocorrência realmente configura uma crise. Nem todo conflito é uma crise, mas toda crise começa com um conflito mal gerido.

O agente deve observar o ambiente, reconhecer quem são os envolvidos, avaliar o nível de risco e buscar informações com os servidores próximos. Observe o passo a passo:

- Localizar o ponto crítico e anotar as informações essenciais.
- Manter a calma e analisar o que está acontecendo. A agilidade é importante, mas sem precipitação.



- Verificar se o que está ocorrendo configura uma crise. Caso positivo, adotar as medidas de proteção individual e coletiva necessárias.

É importante obter informações sobre:

- CEC (número, motivação, estado mental, habilidades).
- Reféns (número, localização, condições).
- Local (tamanho, vulnerabilidades).
- Armamento (tipo, localização).

## **2** Solicitar Apoio ordinário e especializado

Ao constatar que se trata de uma crise, o primeiro interventor deve acionar o apoio dos demais agentes de plantão e da coordenação da Unidade para formação da equipe de primeira intervenção, além de comunicar imediatamente os escalões superiores do IASES e o CIODES para acionamento do BME.

A comunicação precisa ser objetiva e descritiva, informando quem, onde, quantos e o que está acontecendo.

### **Dica:**

*Uma comunicação clara e calma transmite segurança à equipe e evita interpretações equivocadas que possam agravar a situação.*

## **3** Conter

A contenção é o esforço para impedir a expansão da crise.

O objetivo é manter o causador da ocorrência no mesmo ponto crítico, evitando que outros adolescentes se envolvam.

O controle de perímetro deve ser feito com cautela, evitando provocações verbais e uso desnecessário da força.

## **4** Isolar

O isolamento busca reduzir a interferência externa e restabelecer o controle do ambiente.

Nessa etapa se estabelece os perímetros táticos de segurança. Os agentes devem retirar curiosos, proteger outros socioeducandos e impedir a entrada de pessoas não autorizadas. Deve-se também evitar que o causador mantenha contato com o exterior (telefone, rádio, colegas etc.).

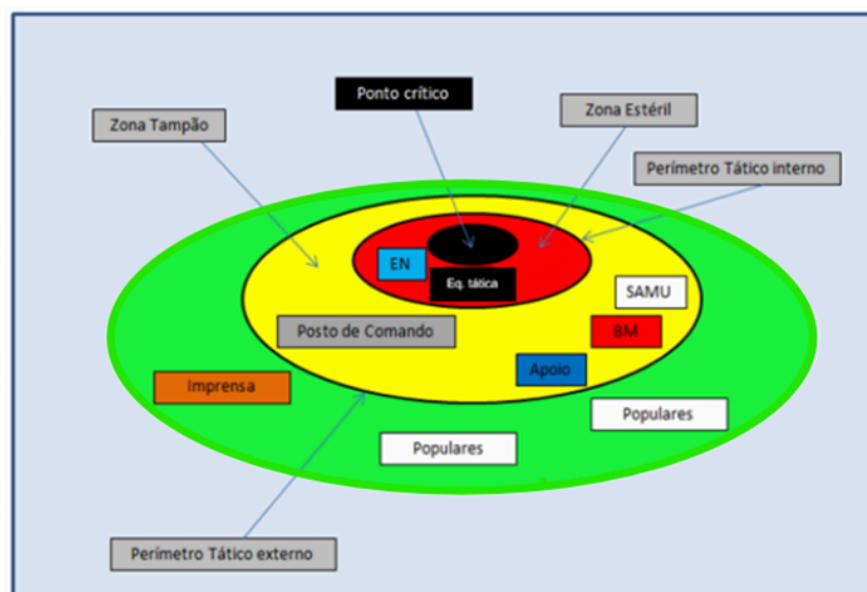


Imagem: Perímetros táticos no isolamento.

Ponto crítico é o local em que acontece a crise, ou seja, onde se encontra o Causador do Evento Crítico, ou ainda de onde provenha quaisquer ameaças à vida e ou ao patrimônio, como nos casos de ocorrências com explosivos. É a partir do ponto crítico que se estabelece o perímetro interno e o perímetro externo, criando entre eles a zona tampão (posto de comando, apoio, Bombeiros, SAMU e outros serviços necessários) e a zona estéril (equipe de negociação e equipe tática)

## 5 Verbalizar

Após as medidas operacionais, o primeiro interventor deve estabelecer contato com o causador da crise, sem fazer concessões. O objetivo é manter o diálogo, reduzir a tensão emocional e ganhar tempo para que as forças especializadas assumam o controle. A verbalização é a ação de comunicação direta com o CEC.

### **Pense:**

*Uma palavra dita no momento certo pode evitar uma agressão, um ferimento ou até uma morte.*

Considerando a complexidade dessa etapa e o quão desafiador é esse momento, o Módulo 3 deste curso — cujo tema é Técnicas de Verbalização — dedica-se a aprofundar as diversas estratégias e abordagens de verbalização aplicadas aos diferentes CEC e cenários de crise.

### 3.3 - Gerenciamento de Socorros aos Feridos

Durante crises, é comum a ocorrência de ferimentos entre adolescentes e servidores, exigindo ações imediatas de primeiros socorros até a chegada do atendimento especializado.

O primeiro interventor deve manter a segurança da área antes de iniciar qualquer socorro.

Nenhum atendimento deve ser feito em ambiente instável, com risco de novas agressões ou incêndio.

As situações mais comuns incluem:

◆ Lesões causadas por agressões físicas

- Afastar os envolvidos com segurança e sem revide;
- Avaliar sangramentos, fraturas aparentes e estado de consciência;
- Aplicar compressão em ferimentos e acionar atendimento médico imediato.

◆ Tentativas de suicídio

- Priorizar a preservação da vida;
- Impedir que o adolescente tenha acesso a instrumentos cortantes, cordas, tecidos ou substâncias tóxicas;
- Falar de forma calma, sem julgamentos;
- Acionar o apoio psicológico e registrar o fato detalhadamente.

◆ Queimaduras e incêndios

- Avaliar o nível do fogo e acionar a brigada ou o Corpo de Bombeiros;
- Retirar as vítimas do ambiente e resfriar queimaduras leves com água corrente;
- Não aplicar pomadas ou substâncias oleosas;
- Manter vias aéreas livres e observar sinais de inalação de fumaça.

**Dica:**

*A prioridade é preservar vidas e estabilizar a cena. Somente após o controle da crise deve-se realizar atendimentos prolongados ou remoções.*

O gerenciamento de socorros exige preparo e sangue-frio.

Um agente emocionalmente descontrolado pode agravar o quadro, enquanto uma ação técnica e empática pode salvar vidas.

### 3.4 - Transição para Unidade Especializada

Após o controle inicial, a transição da ocorrência de crise para a equipe especializada em gerenciamento de crise policial deve ocorrer de forma estruturada e suave.

O primeiro interventor deve relatar com clareza todas as informações obtidas: número de envolvidos, motivação, feridos, armas, exigências e medidas adotadas até o momento.

A transição da ocorrência deve ser realizada com respeito mútuo entre as instituições e os profissionais envolvidos, de modo a garantir a continuidade das ações e a preservação de vidas.

#### Regra de ouro:

No gerenciamento de crises, não há funções mais importantes que outras — há apenas papéis distintos, cada um essencial conforme a situação. Trata-se de uma lógica instrumental: cada ferramenta tem seu propósito e momento de uso. Um médico jamais realizaria uma cirurgia com uma motosserra, assim como um lenhador não conseguiria cortar lenha com um bisturi. Da mesma forma, cada profissional envolvido em uma crise deve atuar com os recursos e competências adequados à sua função, respeitando os limites e a complementaridade das ações. O sucesso da operação depende justamente dessa harmonia entre funções diferentes, mas igualmente indispensáveis.

O causador da crise deve perceber que a autoridade permanece a mesma — apenas sob nova condução.

#### ***Pense:***

*A forma como você entrega o controle da ocorrência reflete profissionalismo e garante a integridade da operação.*

A coordenação entre agentes socioeducativos, PM, Bombeiros e SAMU deve seguir protocolos claros e linguagem comum.

A comunicação interinstitucional é um pilar da segurança integrada.

### 3.5 - Ética, Autocontrole e Humanização da Ação

Nenhum treinamento técnico é suficiente sem equilíbrio emocional e ética profissional.

O primeiro interventor deve ter consciência de que lida com pessoas em sofrimento, medo ou desespero, e que sua postura pode acalmar ou agravar a situação.

A proporcionalidade da força, o respeito aos direitos humanos e a preservação da vida são princípios inegociáveis.

Ser firme não é ser violento — é agir com segurança, dentro dos limites legais e morais.

***Dica:***

*A empatia é uma ferramenta de controle. Um agente que demonstra respeito conquista a confiança e reduz a resistência do outro.*

O primeiro interventor é o espelho do sistema socioeducativo: firme, técnico e humano.

#### MATERIAL COMPLEMENTAR

Materiais Complementares Sugeridos:

- SILVA, Marco Antônio da. *Primeira Intervenção em Crises Policiais: Teoria e Prática*.

Apostila APH Tático Urbano Primeiro Interventor. Da Silva, Dayvidson Santos. 2017.

- Artigo: *A importância do gerenciamento emocional em crises institucionais* (Revista Brasileira de Segurança Pública).
- Vídeos:

Podcast: *Segurança Socioeducativa – Ep. 4: Funcionamento do CIODES e o papel do IASES nessa integração*

<https://www.instagram.com/reel/DOrXawBkkuc/?igsh=aHRwcWNhNWY1Z291>

## CONSIDERAÇÕES FINAIS

Este módulo amplia o olhar técnico e emocional sobre o papel do primeiro interventor socioeducativo.

Sua missão vai além do controle físico: é controlar o ambiente, a comunicação e as emoções, garantindo que a crise seja contida com segurança e dignidade.

No próximo módulo, o foco será o desenvolvimento das técnicas de verbalização, essenciais para conduzir o diálogo com o causador da crise, manter o controle emocional e evitar o uso da força.

## GLOSSÁRIO

1. **Primeiro Interventor:** Agente que chega primeiro ao local da crise, responsável por conter, isolar e verbalizar.
2. **Protocolo ISOCV:** Sequência de ações iniciais: Identificar, Solicitar apoio, Conter, Isolar e Verbalizar.
3. **Verbalização Inicial:** Comunicação técnica utilizada para ganhar tempo, reduzir a tensão sem realizar concessões.
4. **Isolamento do Ponto Crítico:** Ação de restringir acesso à área da crise, garantindo segurança.
5. **Gerenciamento de Socorros:** Coordenação dos primeiros atendimentos a feridos em incidentes críticos.
6. **Tentativa de Suicídio:** Situação em que o agente deve verbalizar com empatia e acionar o socorro médico.
7. **Primeiros Socorros:** Cuidados imediatos prestados às vítimas até a chegada do atendimento especializado.
8. **Transição Operacional:** Passagem formal do controle da ocorrência para equipes especializadas.
9. **Autoproteção:** Conduta preventiva para preservar a integridade física do agente e dos demais.
10. **Preservação da Vida:** Princípio fundamental que norteia toda ação do primeiro interventor.

# Capítulo 4 - Técnicas de Verbalização para o Primeiro Interventor Socioeducativo

## **Seja bem-vindo(a)!**

Aqui, entraremos em um dos aspectos mais sensíveis e determinantes do gerenciamento de crises: a verbalização.

O primeiro interventor, embora não seja um negociador, deve dominar as técnicas de comunicação verbal e não verbal que visam acalmar o causador do evento crítico (CEC), ganhar tempo e estabelecer controle emocional da cena até a chegada da equipe especializada.

Neste módulo, você estudará os princípios da verbalização sem concessões, aprenderá estratégias de escuta ativa, e compreenderá como adaptar o diálogo ao contexto emocional do CEC, preservando a segurança de todos e evitando a escalada do conflito. Também discutiremos os sinais de progresso na verbalização, as transições para o negociador especializado e as abordagens específicas com pessoas em crise suicida.

A linguagem, o tom de voz, as pausas e a empatia serão tratadas como ferramentas de trabalho tão importantes quanto o próprio preparo técnico.

Ao final, você entenderá que verbalizar não é apenas falar — é saber ouvir, influenciar e pacificar.

Prepare-se para desenvolver uma das competências mais refinadas do primeiro interventor: o poder da palavra em meio ao caos.

## **Objetivo do Módulo:**

Capacitar o cursista a aplicar técnicas de verbalização e comunicação eficaz durante crises no sistema socioeducativo, empregando estratégias de escuta ativa, controle emocional e abordagem humanizada, assegurando a integridade física e psicológica de todos os envolvidos.

## SOBRE O DOCENTE

Meu nome é **Leidervan Silva**, sou Major da Polícia Militar do Espírito Santo, Bacharel em Ciências Militares com ênfase em Defesa Social pela Academia de Polícia Militar de Minas Gerais e Bacharel em Direito pela Universidade Cruzeiro do Sul. Sou pós-graduado em Direito Militar e em Segurança Pública, com formações complementares na área de Negociação de Crises com Reféns (BME), Controle de Distúrbios Civis (BME) e Instrutor de Tiro TDPV – Método Giraldi.



Atuo como professor na Polícia Militar do Espírito Santo desde o ano de 2013, nos cursos de formação de soldados e sargentos, e também atuei como docente na pós-graduação em Gestão de Segurança Pública da UNIVES e da FACEC.

Ao longo da carreira, exerci funções como Comandante de Policiamento do 6º BPM, comande os Pelotões de Tático Móvel, de Operações de Choque e de Operações com Cães no Batalhão de Missões Especiais (BME), comande a Força Tática, Chefiei a Seção de Planejamento Operacional do CPO Metropolitano e assessor na Diretoria de Comunicação Social da PMES, entre outras. Atualmente trabalho como Coordenador de Operações no CIODES/COPOM.

Toda essa trajetória me proporcionou experiências diretas no gerenciamento de situações críticas, tanto no campo operacional quanto no planejamento estratégico — e é esse conhecimento que busco compartilhar neste curso, adaptado à realidade do sistema socioeducativo.



## 4.1 - Fundamentos da Verbalização em Crises

A verbalização é um dos maiores desafios do primeiro interventor. Trata-se do processo de estabelecer contato sem concessões, mantendo a calma e controlando o ambiente enquanto a equipe especializada não chega.

### 4.1.1 Estabilize e contenha a situação

O primeiro interventor deve acalmar o ânimo do CEC, transmitindo sensação psicológica de controle, sem ceder a exigências.

Jamais deve abrir mão de sua segurança: não se desfazer do colete, armamento ou equipamentos de proteção.

Lembre-se: *"Estabelecer contato sem concessões"* é o princípio fundamental.

### 4.1.2. Verbalização e Comunicação com o CEC

#### 4.1.2.1 Escolha o momento certo para o contato

A verbalização deve ocorrer no momento adequado, preferencialmente quando o CEC demonstra abertura.

Apresente-se de forma simples e objetiva:

"Meu nome é [nome], sou agente do IASES e estou aqui para ajudar."

Evite títulos, nomes complexos e promessas. Trabalhe sempre com a verdade.

#### 4.1.2.2 Ganhe tempo

Ganhar tempo é um dos objetivos centrais da intervenção.

A verbalização prolongada permite reduzir a tensão, amadurecer decisões e diminuir o risco de ações impulsivas.

#### 4.1.2.3 Deixe o CEC falar

Ouvir é uma ferramenta poderosa. Permitir que o CEC fale reduz sua ansiedade e o ajuda a migrar do campo emocional para o racional.

Enquanto fala, o CEC revela informações importantes e mantém-se ocupado, reduzindo o risco de ações violentas.

### 4.1.3. Condutas que Devem Ser Evitadas

#### 4.1.3.1 Nunca ofereça nada

Mesmo pedidos simples — como água ou cigarro — não devem ser atendidos sem autorização superior. Qualquer concessão enfraquece a autoridade e prejudica futuras negociações.

#### **4.1.3.2 Evite focar nas vítimas ou chamá-las de “reféns”**

Essa atenção pode aumentar a sensação de poder do CEC.

Em vez disso, use termos neutros, como *“essas pessoas que estão com você”*.

#### **4.1.3.3 Seja honesto e evite truques**

A confiança é essencial. Mentiras ou dissimulações descobertas podem inviabilizar a negociação e colocar vidas em risco.

#### **4.1.4. Técnicas de Comunicação e Linguagem**

##### **4.1.4.1 Evite a linguagem negativa**

Palavras como “não”, “nunca” e “jamais” tendem a provocar resistência. Prefira respostas neutras:

“Entendi o que você disse, vou repassar ao meu chefe.”

Essa abordagem mantém o diálogo aberto e evita reações agressivas.

##### **4.1.4.2 Não estabeleça prazos**

O primeiro interventor não deve prometer nem aceitar prazos. O tempo é um aliado — quanto mais longa a verbalização, maior a chance de resolução pacífica.

##### **4.1.4.3 Abrandar exigências**

Embora sem conceder, o interventor pode demonstrar compreensão, reduzindo a tensão e afastando o foco da exigência imediata.

Exemplo: “Entendo que a situação é difícil, mas precisamos manter a calma para resolver da melhor forma.”

#### **4.1.5. Regras Operacionais Importantes**

##### **4.1.5.1 Não envolva terceiros**

A verbalização é responsabilidade de profissionais treinados.

Jamais permita a interferência de familiares, amigos ou curiosos.

##### **4.1.5.2 Nunca aceite troca de reféns**

Trocas de reféns geram riscos morais e psicológicos, além de aumentar a tensão dentro do ponto crítico.

##### **4.1.5.3 Evite verbalizar cara a cara**

O contato direto eleva o risco de o interventor se tornar refém. Caso seja inevitável, devem ser observadas medidas de segurança:

- Manter via de escape;
- Evitar aproximação excessiva;
- Utilizar barreiras de proteção;
- Suspender o contato se houver suspeita de explosivos.

#### **4.1.6. Transição para a Equipe de Negociação**

Quando a equipe especializada chega, a passagem de comando deve ser calma e gradual, preservando a confiança do CEC.

Exemplo: “José, este é o Paulo, ele também é policial e uma pessoa da minha confiança. Ele vai continuar conversando com você, tudo bem?”

Se o primeiro interventor tiver conquistado bom vínculo com o CEC, poderá continuar apoiando a negociação sob orientação técnica da equipe.

#### ***Pense:***

*O silêncio também é uma forma de comunicação. Saber quando não falar é tão importante quanto saber o que dizer.*

## **4.2 - Escada da Mudança Comportamental, Escuta Ativa e Sinais de Progresso**

O processo de gerenciamento de crises não se limita às ações de contenção e isolamento. Ele envolve também a capacidade de compreender o comportamento humano, de ouvir de forma empática e de identificar os sinais que indicam progresso ou retrocesso na intervenção.

### **4.2.1. A Escada da Mudança Comportamental do CEC**

Para que a primeira intervenção seja eficaz, o agente precisa compreender os processos emocionais e psicológicos que ocorrem no CEC durante uma crise.

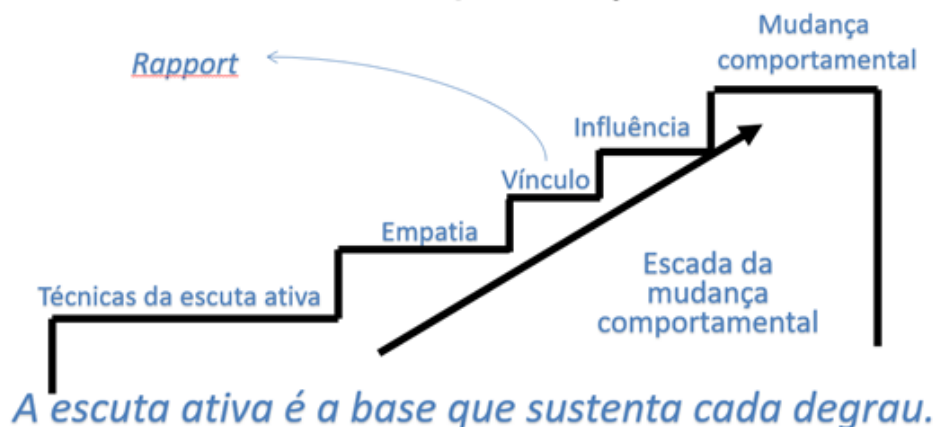
A empatia é uma ferramenta essencial — mas deve ser entendida corretamente:

- Empatia não é oposição: compreender não significa concordar.
- Empatia não é piedade: pena e tristeza não são produtivas.
- Empatia não é simpatia: não implica afinidade emocional.

A verdadeira empatia consiste em compreender o todo e buscar se colocar na posição do outro sem perder o controle da situação. Essa compreensão favorece o estabelecimento de vínculo (rapport) — uma relação de confiança mútua que permite ao interventor influenciar positivamente o comportamento do CEC.

*"O produto final dessa escalada é a mudança comportamental e que se inicia pela base que é a escuta ativa."*

## A escalada da mudança comportamental do CEC



### 4.2.1.1 Etapas do processo

1. Vínculo (Rapport): construção da confiança.
2. Influência: capacidade de alterar pensamentos e atitudes.
3. Mudança comportamental: transição de um estado emocional para racional.

O primeiro interventor deve ganhar tempo e utilizar técnicas de comunicação que mantenham o CEC engajado, conduzindo-o gradualmente à racionalidade.

### 4.2.2. Técnicas de Escuta Ativa

A escuta ativa é considerada uma "arma secreta da negociação eficaz" (Robert C. Bordone).

Ela pode ser utilizada por qualquer agente socioeducativo, pois fortalece a verbalização, reduz o estresse e aumenta a compreensão da crise.

Segundo Schafer e Karlins (2015):

“Quanto mais você encorajar a pessoa a falar, quanto mais puder ouvir o que ela tem a dizer, quanto mais exibir empatia e responder positivamente a seus comentários, maior será a probabilidade de que ela se sinta bem consigo mesma, gostando de você como resultado.”

#### **4.2.2.1 Benefícios da Escuta Ativa**

- Acalma o CEC e reduz sua impulsividade.
- Cria e fortalece o vínculo de confiança.
- Facilita a coleta de informações.
- Promove mudanças de comportamento.

#### **4.2.2.2 Técnicas Fundamentais**

1. Classificação das emoções: identificar e nomear sentimentos percebidos (“Você parece preocupado...”).
2. Espelhamento ou reflexo: repetir palavras ou gestos do CEC para mostrar atenção.
3. Perguntas abertas: evitar respostas de “sim” ou “não”.
4. Mínimos de motivação: “uhum”, “entendo”, “ok”, que incentivam a fala.
5. Pausas eficazes: o silêncio oportuno estimula o outro a continuar falando.
6. Mensagens do tipo “eu”: expressar percepção pessoal sem julgamento.
7. Paráfrase: reformular a fala do CEC, confirmando compreensão.
8. Resumo: sintetizar os principais pontos para mostrar escuta atenta.
9. Outdoor: reforçar a importância da vida e da segurança.

#### **4.2.3. Cuidados e Limites da Escuta Ativa**

Policiais e agentes sem treinamento podem cometer erros que invertem o propósito da escuta ativa.

Evite:

- Fazer aconselhamentos (“se eu fosse você...”).
- Emitir julgamentos morais.
- Introduzir tópicos não levantados pelo CEC.
- Usar voz áspera, sarcástica ou autoritária.
- Falar em excesso ou tentar convencer.

A comunicação deve ser neutra, calma e respeitosa, com um tom de voz agradável e pausas controladas.

*Empatia não é concordância; é compreensão para gerar controle emocional.*

A escuta ativa é perecível: precisa ser praticada constantemente para manter sua eficácia.

#### **4.2.4. Sinais que Indicam Progresso na Verbalização**

O primeiro interventor deve observar atentamente o comportamento do CEC para avaliar se há progresso na comunicação.

A presença desses sinais não autoriza negociar, mas indica que o processo está no caminho certo.

##### **4.2.4.1 Exemplos de sinais positivos**

- A linguagem violenta se torna mais calma e racional.
- O CEC fornece dados pessoais espontaneamente.
- Ele fala sobre temas não relacionados à crise.
- O tom de voz diminui e a fala se torna mais pausada.
- Ocorre redução das ações violentas.
- Há libertação de reféns ou rendição parcial.
- O CEC demonstra empatia e vínculo com o interventor.

#### **4.2.5. Sinais de Ausência de Progresso**

Também é importante reconhecer quando a verbalização não está surtindo efeito.

Esses indícios exigem cautela e podem sinalizar necessidade de apoio imediato.

##### **4.2.5.1 Exemplos de ausência de progresso**

- Linguagem permanece violenta ou ameaçadora;
- Fala rápida e agressiva;
- Volume de voz elevado;
- Recusa em divulgar dados pessoais;
- Continuação de ações violentas;
- Ausência de vínculo, empatia ou influência perceptível.

Nesses casos, o interventor deve manter o isolamento, reforçar o perímetro de segurança e aguardar a equipe especializada, evitando confrontos ou concessões.

***Dica:***

*Ouvir é mais difícil do que falar — e mais poderoso. A escuta ativa é o caminho mais rápido para a confiança.*

O controle emocional do agente é o segundo pilar da verbalização.

O primeiro interventor não pode reagir ao tom emocional do causador, mas deve mantê-lo sob influência do seu próprio tom calmo e estável.

A mente fria e a fala pausada têm o poder de contagiar o ambiente com tranquilidade.

***Pense:***

*O agente que perde o controle da voz perde o controle da crise.*

## 4.3 - Verbalização com abordagens especiais: Crises Suicidas e Comportamento Imprevisível

As crises suicidas exigem um manejo diferenciado.

O interlocutor não busca poder, mas sim alívio para um sofrimento.

A abordagem deve ser focada na escuta e no acolhimento, evitando julgamentos e frases de impacto (“pense na sua família”, “isso é covardia”).

O primeiro interventor deve:

- Mostrar presença calma e empática;
- Estimular o diálogo (“Quero entender o que está acontecendo com você”);
- Reforçar o valor da vida e da ajuda (“Você não precisa passar por isso sozinho”);
- Acionar o apoio psicológico e as equipes médicas imediatamente.

### ***Dica:***

*Em crises suicidas, a empatia salva mais vidas que a autoridade.*

Nos casos de comportamento imprevisível ou agressivo, a segurança física do agente e dos demais deve ser prioridade.

A verbalização pode ser feita a distância, com cobertura e planejamento tático, mantendo o controle sem exposição excessiva.

### **4.3.1. Entendendo as Crises Suicidas**

Segundo a Organização Mundial da Saúde (OMS), o suicídio é uma forma de violência autoinfligida que inclui pensamentos suicidas, tentativas e o ato consumado. As motivações variam amplamente — desde o desejo de controle de uma situação até impulsos de vingança ou desespero profundo.

Cada ocorrência deve ser tratada com máximo cuidado e empatia, evitando julgamentos e priorizando a preservação da vida. O primeiro interventor, neste contexto, deve manter a calma e aplicar técnicas de verbalização apaziguadora, sem fazer promessas nem adotar posturas ameaçadoras.



#### **4.3.2. Sinais de Alerta em Ocorrências com Tentantes de Suicídio**

A doutrina de gerenciamento de crises orienta a observação de sinais que podem indicar iminência de autoextermínio, tais como:

- O causador não apresenta exigências para fuga;
- Passou por grandes dificuldades recentemente;
- Demonstra desesperança ou desamparo;
- Tem histórico de violência;
- Acabou de cometer homicídio de pessoa próxima;
- Faz “testamento oral” ou declara prazos para a própria morte;
- Pede para ser morto ou provoca ação policial (casos de suicide by police).

O reconhecimento desses indícios ajuda o primeiro interventor a adotar condutas seguras e proporcionais, evitando atitudes precipitadas.

#### **4.3.3. Chaves de Intervenção em Crises Suicidas**

Durante a abordagem inicial, o agente deve:

- Incentivar a pessoa a expressar seus sentimentos;
- Permitir que manifeste raiva, medo ou dor, sem interrupção;
- Identificar a causa dos sentimentos e reforçar alternativas de vida;
- Conversar sobre a irreversibilidade da morte, sem reforçar o ato suicida;
- Fazer perguntas que estimulem reflexão e diminuam a tensão;
- Demonstrar empatia e preocupação genuína;
- Ganhar tempo, pois o tempo é fator decisivo para estabilizar o comportamento suicida.

A atuação deve priorizar o estabelecimento de vínculo verbal temporário, evitando julgamentos e mantendo a comunicação aberta até a chegada das equipes especializadas.

## MATERIAL COMPLEMENTAR

Materiais Complementares Sugeridos:

- **SILVA, Marco Antônio da.** *Primeira Intervenção em Crises Policiais: Teoria e Prática.*
- **Negociação em crises policiais:** teoria e prática, 2021.
- **PMES (2021).** *Manual de Gerenciamento de Crises.*
- **ESPÍRITO SANTO (2021).** *Portaria nº 08-R/SESP – Competências em Ocorrências Críticas.*
- **Artigo:** *A Comunicação como Ferramenta de Mediação em Ambientes de Conflito.*
- **Vídeo:** *Escuta Ativa e Comunicação Não Violenta – SENASP/2022.*
- Vídeos:

Podcast: *Dr Ajuda - Setembro Amarelo: Prevenção ao Suicídio*

<https://youtu.be/3wmkyleins>

## CONSIDERAÇÕES FINAIS

O domínio das técnicas de verbalização é o ponto culminante da formação do primeiro interventor socioeducativo.

É através da comunicação que o agente constrói pontes, mantém o controle e transforma uma situação de risco em oportunidade de pacificação.

Ser o primeiro interventor é ser a voz da razão no caos, o equilíbrio no medo e o mediador entre o conflito e a solução.

A palavra, quando usada com sabedoria, é a mais poderosa das ferramentas operacionais.

### ***Pense:***

*A sua voz pode ser o gatilho da rendição — ou o início de uma tragédia.*

*Treine para que ela sempre seja o instrumento da paz.*

## GLOSSÁRIO

1. **Verbalização:** Técnica de comunicação estratégica usada para acalmar e influenciar positivamente o causador da crise.
2. **Escuta Ativa:** Habilidade de ouvir com atenção, paciência e empatia para compreender a realidade do outro.
3. **Rapport:** Construção de vínculo e confiança entre o agente e o adolescente em crise.
4. **Comunicação Não Violenta:** Forma de interação baseada no respeito e na empatia, sem julgamentos ou ameaças.
5. **Controle Emocional:** Capacidade do agente de manter calma e raciocínio sob pressão.
6. **Tom de Voz:** Elemento de autoridade e serenidade na verbalização, que influencia o comportamento do interlocutor.
7. **Empatia Técnica:** Entendimento das emoções do outro sem envolvimento pessoal ou perda de neutralidade.
8. **Sinais de Progresso:** Indícios de que o interlocutor está respondendo positivamente à verbalização.
9. **Sinais de Retrocesso:** Comportamentos que indicam aumento da tensão ou rejeição à verbalização.
10. **Encerramento Seguro:** Fechamento técnico da interação verbal, garantindo a estabilização da crise.



***<https://iases.es.gov.br/>***

***@iasesoficial***

***Espírito Santo, novembro de 2025.***