CADERNO TÉCNICO

SUPERINTENDÊNCIA DE SEGURANÇA

FUNDAÇÃO CASA

CONCEITOS, DIRETRIZES E PROCEDIMENTOS

Secretaria da
Justiça e Cidadania

SÃO PAULO
GOVERNO DO ESTADO

2023

Expediente

Tarcísio Gomes de Freitas
Governador de São Paulo

Flávio Pietro
Secretário da Justiça e Cidadania

João Fernandes Veríssimo
Presidente da Fundação CASA

Ana Paula Ribeiro
Chefe de Gabinete

Maria de Fátima Marcato Brandão
Assessora Especial de Políticas Socioeducativas

Denis Batista Gomes
Superintendente de Segurança

Maurício Vilas Boas Vilela
Gerente de Governança e Diretrizes da Segurança

Cléber Manoel de Mesquita
Gerente Operacional

Equipe Técnica
Diego Banfi Costa
Edson Galvão Costa
Leandro Rodrigo Gaya
Equipe GGDS
Equipe GOPE

Encarregados de Segurança das Divisões Regionais

Capa e Diagramação
Rodrigo Castello

Fotografias
Carolina Pereira

MISSÃO

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

VISÃO

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

VALORES

Justiça, ética e respeito ao ser humano.

APRESENTAÇÃO

Processo continuo de transformação

Como descrito no texto **"A importância de nossos profissionais estarem seguros em sua atuação**" na versão de dezembro de 2020 do nosso caderno, a Superintendência de Segurança continua o seu processo de transformação, sempre em busca de recursos modernos na segurança socioeducativa, onde o caráter educativo deve permear todas as ações.

A Superintendência tem como premissa de atuação a PREVENÇÃO, por meio de um planejamento sistêmico e evolutivo, com a participação de todas as áreas, e com base nos preceitos legais e normativas instituições.

Esses conceitos se reproduzem na implantação das Equipes de Suporte Regionais, que são responsáveis não só pela atuação em momentos críticos, mas também de toda a leitura do ambiente socioeducativo de forma abrangente, visando um trabalho preventivo.

Esta Superintendência através de suas Equipes realiza constantes visitas técnicas, a fim de auxiliar, supervisionar e direcionar o adequado cumprimento da medida socioeducativa em consonância às diretrizes vigentes, orientando e colaborando para a manutenção de um estado de normalidade nos Centros de Atendimento.

Ainda nesta seara, propiciamos um grande passo tecnológico, com a implantação do sistema CFTV, unificado à Sala de Situação, que deu início a uma nova trajetória na Área de Segurança desta Instituição.

O monitoramento por meio deste sistema, permite o efetivo acompanhamento das rotinas internas nos espaços socioeducativos, potencializando a correta execução da medida socioeducativa, bem como a segurança dos adolescentes e servidores, visando a prevenção e transparência das ações, favorecendo estar sempre a frente de eventuais situações de crise.

No que tange aos norteadores da área de segurança, estamos sempre realizando estudos, a fim de facilitar sua compreensão, clareza e aplicabilidade, de modo a assegurar sua correta execução e implementação das ações propostas, com foco na atuação preventiva e humanizada.

Esta Superintendência de Segurança está alinhada aos princípios legais de proteção e segurança socioeducativa dos adolescentes, bem como empenhada com o permanente processo evolutivo de nossos profissionais.

As reedições deste CADERNO contemplam as atualizações e revisões, e são um referencial para os profissionais que atuam nos Centros de Atendimento, validando suas ações, fundamentadas na prevenção e compartilhada com todos os protagonistas envolvidos na execução da medida socioeducativa.

Superintendência de Segurança

SUMÁRIO

1. SUPERINTENDÊNCIA DE SEGURANÇA 10

1.1. Gerência de Governança e Diretrizes da Segurança - GGDS 11

1.2. Gerência Operacional - GOPE 11

1.2.1. Sala de Situação 12

1.2.1.1. Informações importantes a respeito do repasse das ocorrências 12

1.2.1.2. Da natureza das ocorrências 13

1.2.1.2.1. Natureza Gravissíma 14

1.2.1.3. Comunicação do efetivo funcional 14

1.2.1.4. Comunicação das visitas familiares semanais 14

1.2.1.5. Solicitações de escolta 15

1.2.1.6. Do Circuito Fechado de Televisão – CFTV 16

1.2.2. Da Sala de Gerenciamento de Crise 17

2. DA EQUIPE DE SEGURANÇA REGIONAL 19

2.1. Do Encarregado de Segurança 19

2.2. Da Equipe de Suporte Regional 19

3. DA EQUIPE DE SEGURANÇA DOS CENTROS DE ATENDIMENTO 21

3.1. Do Coordenador de Equipe 21

3.1.1. Das funções do Coordenador de Equipe 21

3.1.2. Na Semiliberdade 22

3.1.3. Processo de Acolhimento 23

3.1.4. Do Livro de Ocorrências 23

3.1.5. Comunicação com a Sala de Situação 24

3.1.6. Importância da integração com as demais áreas 25

3.1.7. Entender a incompletude institucional 26

3.1.8. Gestão de Pessoas 27

3.1.9. Passagem de Plantão 28

3.1.10. Estimular a Equipe de Referência 29

3.1.11. Diagnóstico 30
3.2. Do Agente de Apoio Socioeducativo 30
3.2.1. Objetivo 31
3.2.2. Embasamento legal 31
3.2.3. O Agente de Apoio Socioeducativo na aplicação das medidas disciplinares 32
3.2.4. O Agente de Apoio Socioeducativo na Equipe de Referência 33
3.2.5. Diagnóstico Polidimensional / Plano Individual de Atendimento – PIA 35
3.2.6. Dos registros na área de segurança 37
3.2.7. O uso excepcional da força 38
3.2.8. Níveis no uso da força 39
4. POSTOS DE SERVIÇO 43
4.1. Da elaboração do Sistema de Postos de Serviço 44
4.1.1. Documentos necessários 44
4.1.2. Postos Fixos 45
4.1.3. Postos de Acompanhamento 46
4.1.4. Postos de Apoio Polivalente 48
4.1.4.1. Exemplos de Postos de Apoio Polivalente 48
5. DOS SERVIÇOS TERCEIRIZADOS 51
6. RÁDIOS COMUNICADORES 53
6.1. Código Internacional de Comunicação "Q" 53
7. ORIENTAÇÕES PARA NORMAS DE CONVIVÊNCIA 55
8. DO PLANO DE CONTINGÊNCIA 57
8.1. Metas para controle de situações emergenciais: 58
8.2. Objetivos estratégicos 58
8.3. Estratégias de ação 59
8.4. Orientações gerais e coletivas 61
9. DA ATUAÇÃO EM SITUAÇÕES LIMITES 63

9.1. Apresentação 63

9.2. Introdução 63

9.3. Objetivo 65

9.4. Atuação do corpo funcional nas diversas fases 66

9.4.1. Fase verde – atuação do corpo funcional 66

9.4.2. Fase amarela - atuação do corpo funcional 68

9.4.3. Fase vermelha - atuação do corpo funcional 69

9.4.4. Fase branca - atuação do corpo funcional 70

9.4.4.1. Restabelecimento das atividades 71

9.4.4.2. Denúncias e informações - (pós situação limite) 72

10. AÇÕES DURANTE O GERENCIAMENTO DE CRISE 74

10.1. Apresentação 74

10.2. Passo a passo inicial 75

10.2.1. Conter - Isolar o Ponto Crítico 75

10.2.2. Procurar romper as linhas de comunicação paralela, verbal ou visual, direcionando todos os diálogos o profissional que está conduzindo a negociação oficial; 75

10.2.3. Iniciar diálogo sem Concessões 76

10.2.4. Solicitar apoio de Gestores 76

10.2.5. Coletar Informações 77

10.2.6. Diminuir o Estresse 77

10.2.7. Permanecer em Local Seguro 77

10.2.8. Conforme o desempenho do Negociador Improvisado, ele poderá: 77

10.2.9. Dicas para avaliação da negociação - A negociação vai bem (indicando evolução) 78

10.2.10. A negociação vai mal (indicando risco) 78

10.3. Ações básicas de negociação 78

10.3.1. Estabilize e contenha a situação 79

10.3.2. Escolha o momento correto para iniciar a negociação 79

10.3.3. Procure ganhar tempo 79

10.3.4. Deixe o adolescente falar 79

10.3.5. Não ofereça nada ao adolescente 80

10.3.6. Evite dirigir sua atenção às vítimas com muita frequência e não as chame de reféns 80

10.3.7. Seja tão honesto quanto possível e evite truques 80

10.3.8. Procure evitar a linguagem negativa 80

10.3.9. Procure abrandar as exigências 81

10.3.10. Nunca estabeleça e não aceite um prazo final 81

10.4. Gestão de conflito 82

10.5. Conclusão 84

11. REFERÊNCIAS BIBLIOGRAFICAS 85

A Superintendência de Segurança tem como competência definir e supervisionar os procedimentos técnicos de controle de segurança, com base na política de atendimento socioeducativo, pautada na atuação preventiva.

GOPE tem como competência organizar a Sala de Situação e Central de Videomonitoramento, atuando em conjunto com as Divisões Regionais e suas respectivas Equipes de Suporte.

A GGDS tem como competência o desenvolvimento e acompanhamento dos procedimentos e diretrizes da área, utilizando-se de ferramentas tecnológicas com vistas ao aperfeiçoamento da atuação das equipes de segurança dos Centros de Atendimentos.

1. Superintendência de Segurança

A SUPSEG – Superintendência de Segurança, sob a coordenação da Assessoria Especial de Políticas Socioeducativas[1], é a responsável pela definição de procedimentos técnicos de segurança em todos os espaços socioeducativos da Fundação CASA concretizando os procedimentos técnicos nas diretrizes, normas, sendo emanadas por meio de suas gerências.

Pautada na atuação preventiva, tendo clareza que a intervenção somente ocorrerá após esgotadas as ações preventivas, bem como, agir nas situações emergenciais que atentem contra os objetivos da Fundação CASA-SP

A atuação preventiva da equipe de segurança tem como objetivo a manutenção de clima harmônico e salutar, em conformidade com as diretrizes da área de segurança, por meio de ações organizadas e evidenciadas nas normas de convivência, na atuação em Equipe de Referência, no Diagnóstico Polidimensional e Plano Individual de Atendimento, no preenchimento da pasta de segurança, e na realização dos procedimentos de segurança pré-definidos.

Toda orientação técnica emitida é pautada na legislação, tendo como função básica zelar pela integridade física e mental dos adolescentes, adotando medidas adequadas de contenção e segurança, conforme Art. 125 ECA, e demais legislações nacionais e internacionais, entre elas:

- Constituição da República Federativa do Brasil de 1988;

- Regras Mínimas das Nações Unidas para a Administração da Justiça e da Juventude – Regras de Beijing – 1985;

- Regras Mínimas das Nações Unidades para a Elaboração de Medidas não Privativas de Liberdade (Regras de Tóquio), resolução da Assembléia Geral da ONU 45/110 – 1990

- Diretrizes das Nações Unidas para a Prevenção da Delinquência Juvenil – Diretrizes de Riad – 1990;

- Regras Mínimas para o Tratamento dos Reclusos.

- Regras Mínimas para a Proteção de Jovens Privados de Liberdade – 1990;

- Lei Federal nº 8.069/1990 - Estatuto da Criança e do Adolescente – ECA;

- Sistema Nacional de Atendimento Socioeducativo – SINASE (Lei 12.594 de 18 de janeiro de 2012);

[1] AEPS – De acordo com a Portaria Administrativa 1108/2019.

- Resolução n° 119/2006 - Aprova o Sistema Nacional de Atendimento Socioeducativo

- Resolução CNE/CP nº 1, de 30 de maio de 2012, que estabelece Diretrizes Nacionais para a Educação em Direitos Humanos

- "Parâmetros de Gestão, Metodológicos e Curriculares da Escola Nacional de Socioeducação" aprovado pelo Conselho Nacional dos Direitos da Criança e do Adolescente - CONANDA em Fevereiro/2014

- Parâmetros de Segurança no Atendimento Socioeducativo

1.1. Gerência de Governança e Diretrizes da Segurança - GGDS

A GGDS tem como base para o trabalho, desenvolver, acompanhar e orientar a operacionalização da segurança, visando a execução dos procedimentos e diretrizes na prática cotidiana. Para tanto, busca assegurar que os procedimentos garantam os princípios e objetivos da socioeducação, bem como ofertar um ambiente em que prevaleça a transparência das ações. A GGDS, coordena estudos para a elaboração e atualização de manuais, Portarias Normativas, instrumentais, formulários e outros documentos relativos à sua área de atuação, zelando pela sua implantação e implementação.

A GGDS é responsável por todo processo de exportações de imagens e suas gravações, sejam elas solicitações oriundas do Judiciário, Corregedoria Geral, Regionais e demais órgãos, bem como, participa da implementação tecnológica na área de segurança;

Através da elaboração de estudos, boletins estatísticos, a GGDS contribui para uma atuação preventiva, oferecendo subsidios para tomadas de decisões.

1.2. Gerência Operacional - GOPE

A GOPE é responsável pelas atividades operacionais da SUPSEG, atuando em conjunto com as Divisões Regionais e suas respectivas Equipes de Suporte. Desenvolve treinamento teórico/prático sobre a atuação das Equipes de Suporte Regional, bem como, realiza o

acompanhamento dos Centros de Atendimento através do Sistema CFTV e visitas periódicas in loco.

1.2.1.Sala de Situação

A Sala de Situação e a Central de Videomonitoramento (CFTV) é composta por Coordenadores de Equipe e Agentes de Apoio Socioeducativo, funcionando diuturnamente.

A Sala de Situação recebe as informações e realiza o gerenciamento das ocorrências de segurança que envolvam pessoas e/ou bens patrimoniais, em tempo real.

Os gestores dos Centros de Atendimento Socioeducativos são os reponsáveis pela transmissão das informações à Sala de Situação.

Além disso, registra a ocorrência em sistema de acordo com o título correspondente, cujas informações são transmitidas à Diretoria Executiva, e servem de base para subsidiar boletins estatísticos.

A comunicação de ocorrências ou de outros eventos à Sala de Situação é obrigatória e visa a efetivação de um trabalho preventivo.

1.2.1.1. Informações importantes a respeito do repasse das ocorrências

A Superintendência de Segurança, por meio de Comunicados[2], Ordens de Serviço ou

[2] Atualmente está em vigor o Comunicado SUPSEG 004/2022.

Portarias, descreve e regulamenta os procedimentos de comunicação à Sala de Situação de forma qualificada, com atenção e clareza dos fatos e motivos alegados para a ocorrência.

O atendente da Sala deve garantir a qualidade das informações acerca da ocorrência, seguindo o seguinte roteiro:

- Local da ocorrência. (ala, quadra, refeitório, dormitório, etc.)
- Motivo alegado?
- Horário da ocorrência? (Se atentar para a diferença entre o ocorrido e o repasse da informação)
- Envolvidos? (Nome de adolescentes e servidores, bem como identificação constando RG, RE, setor, função, PT, etc.)
- Há adolescentes em convivência protetora[3]? Onde se encontram?
- Houve intervenção? (Equipe de suporte regional, Polícia Militar, Servidores)
- Alguém se lesionou? (Nome de adolescentes e servidores, bem como identificação constando RG, RE, setor, função, PT, etc.)
- Atendimento de enfermagem?
- Necessidade de outros encaminhamentos (P.S., I.M.L. e D.P.)?
- Medida cautelar?
- Dano ao patrimônio?
- Alterou o clima do Centro de Atendimento? (fato isolado?)
- Informação à Regional?
- CAD?

1.2.1.2. Da natureza das ocorrências

As ocorrências repassadas a Sala de Situação são tipificadas de acordo com sua natureza, sendo que o repasse das informações em tempo real é fundamental para ações de enfrentamento.

[3] De acordo com o artigo 82 da Portaria Normativa 412/2022 - O adolescente poderá ser incluído em medida de convivência protetora, sem prejuízo das atividades obrigatórias, quando existir situação de risco à sua integridade física, psicológica ou risco de morte que impeça e/ou dificulte a permanência com os demais adolescentes, recebendo, desde logo, atenção especial de sua Equipe de Referência.

1.2.1.2.1. Natureza Gravissíma [4]

Descrevemos abaixo os conceitos de alguns títulos de ocorrências.

REBELIÃO - Quando há o envolvimento da maioria dos adolescentes do Centro de Atendimento. Nesse tipo de evento há pessoas tomadas, fogo, agressão a servidores e/ou entre adolescentes e danos patrimoniais. Há a necessidade de intervenção/negociação de outrem, inclusive pode ocorrer possível apoio externo da Polícia Militar do Estado de São Paulo.

MOVIMENTO DE INDISCIPLINA - É uma ocorrência que envolve a maioria dos adolescentes, agressão física, danos patrimoniais, por vezes resolvido internamente pelo corpo funcional.

PRINCÍPIO DE TUMULTO - É uma ocorrência que envolve um número determinado de adolescentes (minoria), agressão física, podendo ser decorrente de confronto, danos patrimoniais de pequena monta, sanados com recursos locais.

CONFRONTO - Ocorrência de agressão mútua entre adolescentes e servidores, seja ela com qualquer número de participantes, motivação ou duração.

DESORDEM - É uma ocorrência que decorre da agitação de um grupo de adolescentes, não havendo danos materiais e agressão física e, geralmente é sanada com recursos locais, com rápida intervenção.

1.2.1.3. Comunicação do efetivo funcional

O efetivo funcional deve ser passado à Sala de Situação diária e fidedignamente a cada plantão. A quantidade de servidores influencia diretamente no clima do Centro, pois reflete no cumprimento do sistema de Postos de Serviço e acompanhamento às atividades, motivo pelo qual a informação é imprescindível, para que ações pertinentes e/ou urgentes sejam adotadas quando necessário.

Esses dados contribuem para identificarmos as necessidades e fragilidades de segurança, relacionadas à falta de servidores e demandar auxílio.

1.2.1.4. Comunicação das visitas familiares semanais

[4] Título definidos conceitualmente pela Superintendência de Segurança, de acordo com o histórico institucional, com base nos diagnósticos das ocorrências anteriores.

Após o término das visitas nos finais de semana, os seguintes dados, devem ser registrados no SIG - Módulo: Controle de Visitantes:

a. Número de visitantes presentes no Centro de Atendimento;
b. Número de adolescentes visitados;
c. Horário de início e término da visita;
d. Como transcorreu a visita;
e. Ocorrência envolvendo procedimentos utilizados no escâner corporal;
f. Visitas programadas em um período diferenciado do proposto; qualquer tipo de ocorrência envolvendo visitante.
g. Clima do Centro;

Importante que a equipe da segurança observe o clima do centro e atente-se caso haja redução acentuada no número de visitantes e saída antes do término do horário normal.

1.2.1.5. Solicitações de escolta

A Sala de Situação é responsável pela solicitação de escolta à Polícia Militar do Estado de São Paulo, para os Centros de Atendimento localizados na Capital, de acordo com as demandas recebidas.

Os Centros de Atendimento das demais regionais, devem realizar a solicitação de escolta diretamente às unidades policiais responsáveis pela área de atuação.

As solicitações de escolta deverão seguir os requisitos previstos na Resolução Conjunta SJDC/SSP-1 de 01/10/2009.

As solicitações devem conter os seguintes dados:

- Nome e Prontuário do adolescente;
- Nível de risco (tabela gradação de risco / resolução conjunta);
- Horário de saída do Centro de Atendimento;
- Destino: Nome do local, endereço completo (rua, bairro, cidade e estado);
- Motivo da saída e solicitação do setor de saúde quando for o caso;

As solicitações agendadas da Capital devem ser enviadas à Sala de Situação com antecedência mínima de 5 (cinco) dias úteis e máxima de 10 (dez), mediante comunicação interna realizada pela Direção do Centro, com envio ao email saladesituacao@fundacaocasa.sp.gov.br.

As solicitações emergenciais deverão seguir o mesmo padrão de dados supracitados, devendo o "motivo da saída" estar em consonância com a resolução conjunta.

As solicitações emergenciais, fora do horário de expediente, poderão ser realizadas através de contato telefônico, com posterior formalização da solicitação.

IMPORTANTE:

1. O comparecimento ou não da escolta Policial não exime o Centro da responsabilidade de encaminhamento do adolescente para atendimento;
2. Nos casos de não comparecimento ou qualquer outro fato que resulte na não realização da Escolta, a Sala de Situação deverá ser informada imediatamente via telefone.

1.2.1.6. Do Circuito Fechado de Televisão – CFTV

Acompanhar diuturnamente a dinâmica e o cotidiano dos Centros, por meio de câmeras de CFTV, verificando a utilização dos protocolos de segurança, além do adequado cumprimento das diretrizes de atendimento socioeducativo, promovendo a imediata comunicação aos gestores responsáveis, sempre que verificadas anormalidades.

Objetivos Específicos

a) Monitoramento preventivo, na identificação do início de uma ocorrência, possibilitando auxílio no menor tempo possível;

b) Atuar nas ocorrências identificadas como atitudes consideradas suspeitas, evitando-se situação limite;

c) Visualizar, registrar e arquivar imagem de um determinado fato ocorrido. Ademais, as imagens serão gravadas conforme contrato, podendo ser resgatadas e utilizadas posteriormente, caso necessário;

d) Contribuir para a rápida ação da segurança, ou mesmo na identificação dos envolvidos;

e) Visualizar a execução e acompanhar os procedimentos de segurança, as atividades desenvolvidas nos espaços socioeducativos e os locais vulneráveis do Centro de Atendimento;

f) Visualizar outras situações solicitadas pela Diretoria Executiva;

g) Viabilizar a busca de imagens em ocorrências externas, através da câmera speed dome;

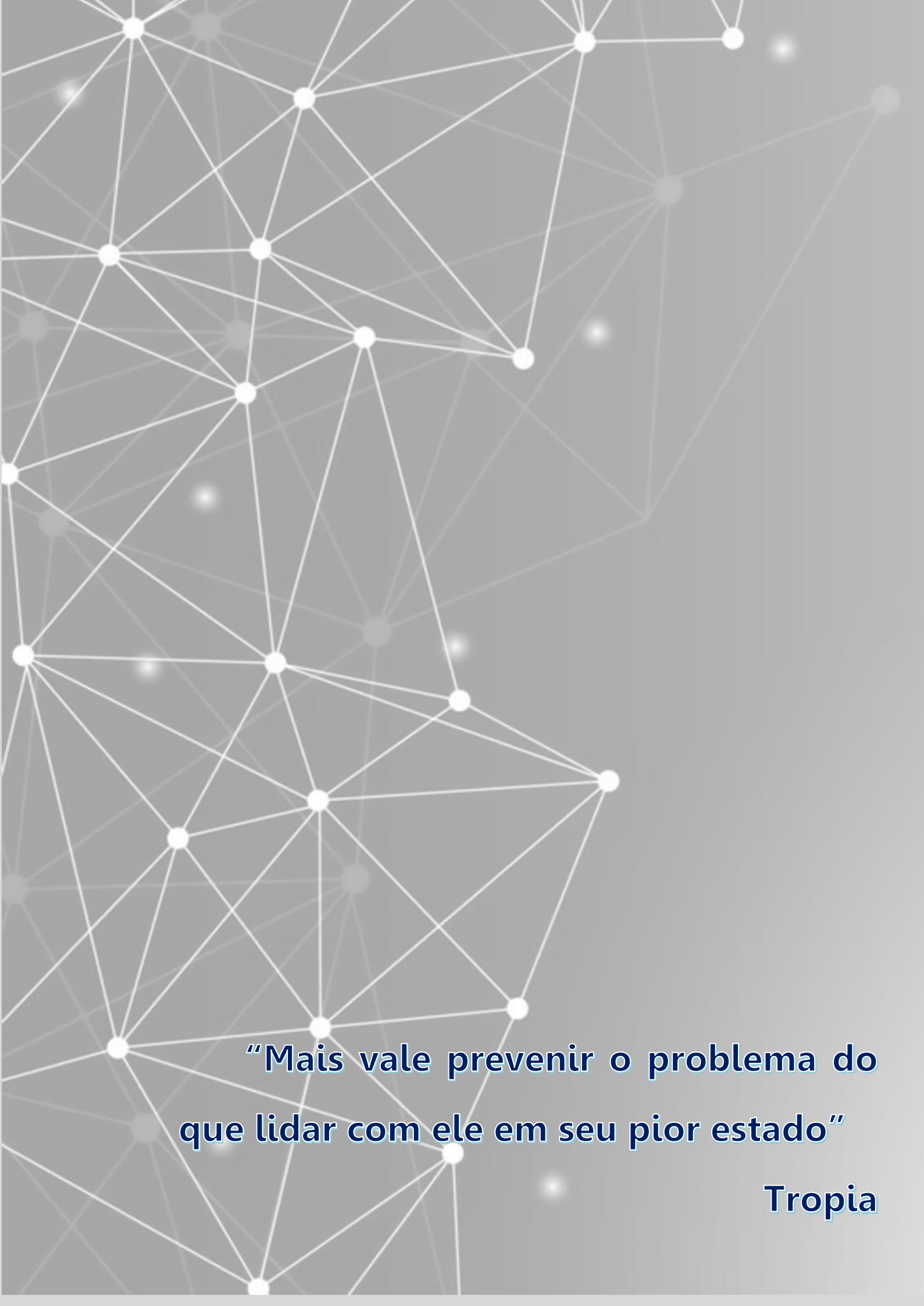
h) Contribuir no sentido de legitimar a atuação das áreas envolvidas no processo socioeducativo;

1.2.2. Da Sala de Gerenciamento de Crise

Na Sala de Gerenciamento de Crise[5], há concentração de dados, imagens e informação, contribuindo para uma atuação preventiva, analisando procedimentos de segurança e atividades desenvolvidas nos espaços socioeducativos dos Centros de Atendimento.

Através da visualização das imagens em tempo real, a Sala de Gerenciamento de Crise tem o objetivo de viabilizar a tomada de decisões de forma ágil, rápida e inteligente em situações de emergência, otimizando recursos e ações.

[5] Espaço físico onde todas as pessoas envolvidas na solução do problema devem se concentrar.



“Mais vale prevenir o problema do que lidar com ele em seu pior estado”

Tropia

2. Da Equipe de Segurança Regional

2.1. Do Encarregado de Segurança

Os Encarregados de Segurança serão o elo entre a Superintendência de Segurança - SUPSEG, Divisões Regionais e Centros de Atendimento, devendo estar preparados em ações proativas, preventivas e de contenção, exercendo interlocução entre as demais áreas dos Centros de Atendimento. Os Encarregados devem executar ações buscando o desenvolvimento da área de segurança, efetivação das diretrizes, garantia de ambiente seguro, preservação da integridade de todos envolvidos na execução da medida socioeducativa;

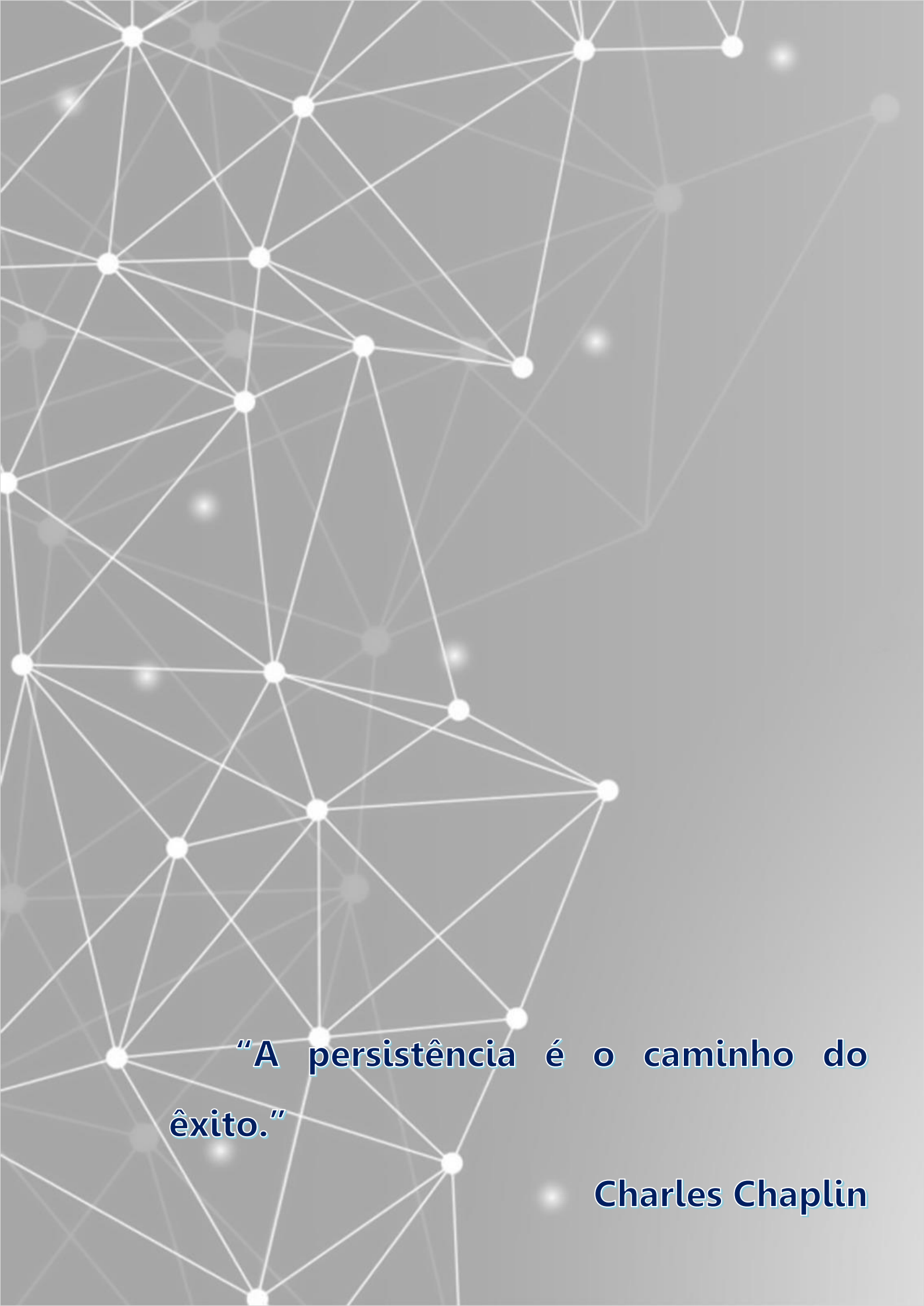
2.2. Da Equipe de Suporte Regional[6]

A Equipe de Suporte – ESR tem por objetivo prestar auxílio de forma preventiva e/ou emergencial nos Centros de Atendimento, visando suprir as necessidades das rotinas diárias, no atendimento direto aos adolescentes, sob a coordenação do Encarregado de Segurança Regional.

As ESRs, composta por Coordenadores de Equipe e Agentes de Apoio Socioeducativos, atuam principalmente no interior dos Centros em apoio as equipes locais no cumprimento dos postos de serviços, auxiliam na realização das saídas emergenciais e programadas, nas revistas de ambiente e pessoais, no acompanhamento de eventos internos e externos, bem como no atendimento de eventuais ocorrências.

Os integrantes das ESRs, são vinculados administrativamente à Divisão Regional, podendo ser redesignado a qualquer tempo para os Centros de Atendimento.

[6] Instituída pela Portaria Administrativa 1160/2020.



"A persistência é o caminho do êxito."

Charles Chaplin

3. Da Equipe de Segurança dos Centros de Atendimento

3.1. Do Coordenador de Equipe

Podemos afirmar que houve uma evolução nos serviços prestados pela Fundação CASA, e parte importante dessa evolução é percebida na atuação da equipe de segurança, por meio da consolidação das diretrizes, normas e procedimentos. Nesse processo exitoso, a atuação dos Coordenadores de Equipe tem sido de importância ímpar, pois, ininterruptamente, atuam com o propósito de manter ambiente propício à execução da medida socioeducativa, respeitando os parâmetros de segurança pré-estabelecidos.

Os Coordenadores de Equipe, gestores na área de segurança, devem ter conhecimento de que sua a atuação possui o caráter preventivo, com foco na efetivação das diretrizes, balizada:

- Na Missão, Visão e Valores institucionais;
- No entendimento de que a segurança atua sob o preceito básico da prevenção;
- Que a segurança é realizada pela correta execução dos procedimentos da área;
- Que as diretrizes e normativas são base para o trabalho;
- Que o foco é a segurança, sendo a disciplina consequência do trabalho desenvolvido por todos servidores de todas as áreas.

3.1.1. Das funções do Coordenador de Equipe

A função de Coordenador de Equipe dentro da estrutura da Fundação CASA- SP é exercida por servidor com experiência, oriundo do quadro de pessoal permanente, em cargo comissionado.

O servidor, antes de assumir o cargo, é indicado pelo gestor local à Divisão Regional passando por processo de entrevista, sendo posteriormente a qual é realizada por representantes da AEPS.

O Coordenador de Equipe, no desempenho de sua função, deve buscar gerir sua equipe com foco na organização do trabalho, visando a execução da agenda multiprofissional do Centro de forma segura e pacífica, possibilitando que a medida socioeducativa seja cumprida com eficácia, eficiência e efetividade.

Podemos afirmar que o Coordenador de Equipe é o profissional "chave" para a garantia de ambiente seguro, bem como, da execução das ações planejadas pelo Centro de Atendimento.

3.1.2.Na Semiliberdade

A atuação do Coordenador de Equipe em um Centro de Semiliberdade, deve estar pautada em cuidados com a segurança interna e externa do Centro.

A segurança externa diz respeito à necessidade de reconhecer o local onde o Centro está inserido e fazer a interlocução com os órgãos de segurança do município, sobretudo com os CONSEGs[7].

Deve-se ter conhecimento dos locais onde os adolescentes irão frequentar as aulas do ensino formal, as atividades esportivas e culturais, bem como deve-se ter noção do itinerário e meios de locomoção, realizando interlocução frequente com a rede.

O Coordenador deve preparar e orientar sua equipe sobre as atividades externas que demandem acompanhamento, tais como, audiências, tratamento médico, odontológico etc.

A segurança interna se constitui nas revistas pessoais e no controle dos materiais permitidos e não permitidos, lembrando que a disciplina do Centro é importante e visa prevenir as intercorrências entre adolescentes, adolescentes e servidores e com familiares. O Coordenador deve orientar sua equipe sob a perspetiva de uma presença construtiva, solidária, favorável e criativa, a fim de estabelecer uma relação de vínculo com os adolescentes.

[7] CONSEGs – Conselhos Comunitários de Segurança – criada através do Decreto Estadual n° 23.455/1985

3.1.3. Processo de Acolhimento

O acolhimento ao adolescente é uma etapa fundamental do processo de socioeducação. É nesse momento que o adolescente inicia sua trajetória, e é importante que ele se sinta acolhido e respeitado.

O Coordenador de Equipe tem um papel fundamental nessa etapa, sendo o responsável por orientar a equipe e garantir que o adolescente receba um atendimento adequado.

Neste processo, caberá a identificação, higienização corporal e troca de vestuário, de acordo com as normas e rotinas previstas no Plano Político Pedagógico de cada Centro. O atendimento pela Equipe de Referência, deverá ser realizado em conformidade com o disposto no Regimento Interno.

Acolher é um compromisso de escuta e resposta ao adolescente em suas necessidades, aos impactos decorrentes da privação de liberdade e dificuldades com as quais se depara.

IMPORTANTE: É dever do COORDENADOR DE EQUIPE realizar a identificação do adolescente, imediatamente após sua chegada ao Centro.

3.1.4. Do Livro de Ocorrências

Os registros do livro de ocorrências deverão demonstrar a realidade cotidiana do espaço socioeducativo do Centro, bem como as ações executadas pela equipe de segurança, sendo uma ferramenta fundamental para que o Coordenador de Equipe faça gestão, devendo constar;

- A distribuição dos postos de serviço do Centro, designando servidor por servidor e o período em que ele deverá atuar;
- Os itens verificados na passagem de plantão como chaves, rádios HT, lanternas, cadeados, detectores de metais;
- Número de adolescentes no Centro e quem foi o servidor que fez a contagem, ou o nome dos servidores, como por ex.: sala de aula: X adolescentes conferidospelo servidor 1; refeitório: X adolescentes conferidos pelo servidor 2; totalizando X adolescentes no Centro;
- Descrever o início das atividades, explicitando se ocorreram conforme agenda ou se houve imprevistos como atraso, mudança no local da atividade etc; em todos os casos, informar o nome do servidor responsável pelo acompanhamento;

- O contato com a Sala de Situação e suas especificidades;
- O horário de almoço dos servidores e suas rendições, horário de almoço dos adolescentes(com cardápio e se houve alguma ocorrência como: reclamação dos adolescentes, falta de alimentação, utensílios conferidos);
- Higienização bucal dos adolescentes, o local em que a mesma ocorreu;
- Local e período em que os adolescentes ficam aguardando início das atividades;
- Início e tipo das atividades em todos os períodos, locais, número de adolescentes e servidores responsáveis pelo acompanhamento, inclusive da área pedagógica e psicossocial;
- Se houver saídas externas, indicar local, horário, servidor que acompanhou, uso ou não de algema e/ou escolta policial; circunstâncias imprevistas devem ser registradas pelo servidor acompanhante, na pasta do adolescente;
- Os adolescentes não inseridos em atividades formais ou organizadas, mencionar o local, período e motivo, como por exemplo, falta de professores;

IMPORTANTE: toda ocorrência envolvendo o equipamento de escâner corporal deve ser registrada em livro.

3.1.5.Comunicação com a Sala de Situação

A transparência nas ações cotidianas é fundamental na atuação de umgestor. Na área de segurança isso se reproduz nos documentos escritos (Livro, Termo, pasta, RO) e pelos contatos com a Sala de Situação.

A comunicação à Sala de Situação é um mecanismo importantíssimo, pois demonstra a conformidade da conduta pautada nas diretrizes, por intermédio dos registos de ocorrências, assim como o efetivo funcional, visitas de adolescentes, entre outros.

Portanto, cabe ao Coordenador de Equipe ter conhecimento de todas as ações envolvendo a Sala de Situação, descritas em seu Orientador.

Todo o procedimento é tomado como base nas normativas da SUPSEG, onde expressa que as informações serão tipificadas de acordo com a sua prioridade de transmissão, e que o repasse em tempo real é fundamental para realizar ações frente as informações recebidas.

IMPORTANTE: deve o gestor estar atento para as informações descritas em livro, preenchidas no RO – CAD, e as informadas à Sala de Situação, para que reproduzam o mesmo fato, podendo ser semelhante e/ou complementares, nunca contraditórias.

3.1.6. Importância da integração com as demais áreas

O Coordenador de Equipe na Fundação CASA é o profissional designado nos termos da política administrativa da Fundação CASA-SP para atuar de acordo com todas as diretrizes da área, sempre pautado pela segurança preventiva, respeitando toda a legislação vigente.

A sua atuação deve acontecer em conjunto com toda equipe gestora: Diretor, Encarregado Técnico e Administrativo, Coordenadores de Equipe e Pedagógico, conforme descrito no Plano Político Pedagógico - PPP do Centro. Sua participação na construção e revisão do PPP é fundamental, atuando como especialista da área de segurança, considerando:

- Postos de serviços;
- Plano de Contingência;
- Conferência de material;
- Revistas Pessoais e de Ambiente;
- Número de Servidores;
- Saídas Externas, entre outras.
- Participação na elaboração da agenda multidisciplinar.

Para que o Coordenador de Equipe tenha um bom rendimento diário é preciso ter, acima de tudo, organização e disciplina. É necessário verificar se todas as informações anteriores ao seu plantão estão lançadas no livro de ocorrências e se tudo transcorreu normalmente. Deve, ainda:

- Organizar o cumprimento da agenda multiprofissional diária e programação de saídas externas, para que tudo seja feito com segurança;
- Na distribuição das tarefas aos Agentes de Apoio Socioeducativo, deve cumprir o Sistema de Postos de Serviço, evitando sobrecarga aos servidores, buscando assegurar o cumprimento com responsabilidade, compromisso e segurança;
- Deve, ainda, manter frequente comunicação com os profissionais dos demais setores, atento para justificar ações, ouvir e relatar críticas construtivas ao desenvolvimento e tomada de decisões;

- Sanar eventuais dúvidas ou fornecer informações solicitadas, contribuindo para a integração setorial;
- Agir com cordialidade, procurando compreender o perfil específico de cada profissional contribuindo para o entendimento coletivo das diferenças;
- Receber os visitantes, quaisquer que sejam, desde que autorizados, tendo-os como participantes e avaliadores efetivos da medida socioeducativa;
- Em dias de visita de familiares, proceder de forma ágil com toda a equipe, para que os horários pré-estabelecidos de entrada e saída sejam cumpridos; escalar servidores do Apoio Polivalente (Sistema de Postos) em pontos estratégicos como portaria e recepção.
- Avaliar permanentemente as condutas dos profissionais na manutenção da ordem edisciplina no decorrer das atividades, propondo feedback.

3.1.7. Entender a incompletude institucional[8]

A incompletude institucional, caracterizada pela utilização do máximo possível de serviços na comunidade, responsabilizando as políticas setoriais no atendimento aos adolescentes – artigo 86 do ECA.

A incompletude institucional revela a lógica presente no ECA quanto à concepção deum conjunto articulado de ações governamentais e não-governamentais que visam a organização das políticas de atenção à infância e à juventude. Assim sendo, a política de aplicação das medidas socioeducativas não pode estar isolada das demais políticas públicas. Os programas de execução de atendimento socioeducativo deverão ser articulados com os demais serviços e programas que visem atender os direitos dos adolescentes (saúde, defesa jurídica, trabalho, profissionalização, escolarização). Dessa forma, as políticas sociais básicas, as políticas de caráter universal, os serviços de assistência social e de proteção, devem estar articulados aos programas de execução das medidas socioeducativas, visando assegurar aos adolescentes a proteção integral. A operacionalização da formação da rede integrada de atendimento é tarefa essencial para a efetivação das garantias dos direitos dos adolescentes em cumprimento de medidas socioeducativas, contribuindo efetivamente no processo de inclusão social do público atendido.

[8] Resolução Conanda 119/2006 – SINASE – página 29

3.1.8.Gestão de Pessoas

O Coordenador de Equipe não pode permitir que a rotina influencie suas ações, organizando sua equipe para atuar como um time, devendo estar preparado para enfrentar todo o tipo de situação, sempre mantendo uma postura profissional.

Com o objetivo de auxiliar esse processo de condução da equipe, separamos algumas dicas que julgamos estar entre os principais pontos a serem considerados pelos gestores:

1. **Conhecer individualmente cada integrante da equipe -** Não pode haver uma gestão de equipe eficaz, sem **haver** um conhecimento individual de cada membro que a compõe. O papel do líder é reconhecer as habilidades de cada um de seus colaboradores e saber aproveitar ao máximo o seu potencial. Quando conhecemos as pessoas que estão conosco,fica mais fácil delegar tarefas.
2. **Exemplaridade -** Se você deseja que sua equipe cumpra as diretrizes, seja você o mais entusiasmado. Ao delegar os postos de serviço, por exemplo, faça-o com respeito e cordialidade, demonstrando sua importância. Tenha a real propriedade sobre as diretrizes da área para que, ao delegar aos seus subordinados, você consiga esgotar toda e qualquer dúvida que possa existir.
3. **Atitude positiva -** Tenha sempre uma linguagem motivadora para sua equipe, demonstrando gosto pelo trabalho. Para gerenciar equipes é preciso ser uma pessoa motivada, que contagie os demais. Ainda que as coisas não estejam saindo da forma como você havia planejado, seja o mais esperançoso, pois se o líder se deixar abater, a equipe toda sentirá o impacto.
4. **Didática -** cada indivíduo tem uma capacidade diferente de desenvolvimento das ações, bem como de entender a metodologia; o Coordenador de Equipe, além de ter propriedade, deverá ser didático na orientação à equipe.
5. **Estratégias -** Quem usa os mesmos métodos nem sempre vai alcançar os mesmos resultados. A equipe muda, o contexto muda. Se sua equipe caiu na mesmice, proponha novas estratégias. Busque ajuda. Existem soluções na própria equipe de AAS, bem como nas demais equipes do Centro de Atendimento e todos podem contribuir para estratégias diferentes e criativas.
6. **Imparcialidade –** o papel do Coordenador de Equipe vai além do que se espera dele. Às vezes, terá que agir como mediador de conflito entre servidores. Sua atuação deve estar pautada nas diretrizes e irá refletir na visão que o grupo terá a seu respeito. Quando houver um conflito entre servidor e adolescente, sua atuação deverá ser de autoridade em relação aos conflitantes, nunca esquecendo o código de ética, resolvendo o conflito em separado, a fim de não expor o

servidor diante do adolescente, levando em conta as razões que resultaram em tal conflito. Não esquecer que o adolescente é quem está cumprindo medida, mas isso não pressupõe que o erro seja dele;

7. **Reconhecimento -** Uma boa gestão requer que aqueles que se destacam sejam reconhecidos. Portanto, o Coordenador de Equipe deverá ser isento em suas decisões e orientações, dando feedback a seus subordinados, elogiando sempre que possível.

3.1.9.Passagem de Plantão

A passagem de plantão é um processo de trabalho importante para a gestão do Centro e a manutenção da segurança local.

A mesma possui algumas ações que devem ser realizadas para garantia de uma transição entre plantões, nos padrões esperados.

Entre as ações de passagem de plantão, podemos destacar:

- Chegada dos servidores previstos na escala;
- Distribuição dos servidores nos postos de serviço;
    - Contagem de adolescentes;
    - Conferência de materiais;
- Ciência dos fatos ocorridos no Plantão anterior;
- Ciência da agenda de atividades;

Após realizar o registro de entrada, o servidor deve adentrar o espaço socioeducativo e apresentar-se ao Coordenador de Equipe, para a designação de postos.

O Coordenador de Equipe deve seguir os mesmos parâmetros estabelecidos aos servidores, devendo se cientificar das ações ou fatos de relevância do plantão anterior por meio da leitura do Livro de Ocorrências e diálogo com o Coordenador que está encerrando o plantão.

Deve o Coordenador de Equipe, após ciência dos fatos do plantão anterior, fazer a distribuição dos servidores nos **Postos de Serviço**.

Cabe ao servidor designado:

- **Conferir os materiais** de responsabilidade do posto, como chaves, cadeado, lanterna etc;
- Realizar a **contagem dos adolescentes** sob responsabilidade do posto, como sala de aula, refeitório etc, informando ao Coordenador;
- Conferir o material e informar ao Coordenador de Equipe sobre as condições dos mesmos;

Em dias úteis, é fundamental a comunicação entre Coordenação de Equipe e equipe pedagógica para dirimir dúvidas a respeito do **cumprimento da agenda prevista**.

IMPORTANTE: identificado um baixo efetivo, deve-se estabelecer contato imediato com a Direção do Centro, visando adotar medidas que minimizem o impacto do absenteísmo de servidores. De acordo com o Plano de Contingência do Centro de Atendimento.

Identificado o baixo efetivo (50% de ausência dos servidores do previsto em escala, percentual que pode ser alterado conforme especificidade do Centro), obrigatoriamente o gestor do plantão que está se encerrando deve permanecer no Centro até contato com a Direção e Regional.

O contato com a Equipe de Suporte Regional - ESR para auxílio no plantão e/ou acompanhamento de saídas, deve ser feito com antecedência pela Direção do Centro.

3.1.10. Estimular a Equipe de Referência

O Coordenador de Equipe deve incentivar, implementar e fortalecer a atuação da Equipe de Referência, reforçando o conceito de que a responsabilidade pela disciplina do Centro é de todos, facilitando a participação do AAS:

- Propiciar que os AAS façam suas inserções no SIG-Módulo Segurança e Relatórios;
- Auxiliar os agentes com dificuldade na formação de vínculo com os adolescentes;
- Fazendo a escala de postos de serviço de modo a propiciar que o servidor participe das reuniões e discussões;
- Se ater para que sua atuação não impeça o agente referência atuar junto aos adolescentes, principalmente em caso de ocorrência.
- Fiscalizar a correta utilização dos instrumentais da pasta de segurança do adolescente;

É importante o Coordenador perceber que com a apropriação dos agentes do papel de referência, permitirá que ele atue como gestor da área de segurança, coordenando quem faz o que, onde, como e quando.

3.1.11. Diagnóstico

O diagnostico da situação é um procedimento que visa compreender e identificar os problemas e as causas de uma determinada realidade. O diagnóstico permite definir e priorizar planos de ação para transformar ou melhorar a situação.

Todo gestor deve estar apto a responder questionamentos sobre o diagnóstico situacional de sua área.

Na área de segurança, saber diagnosticar, especialmente:

- Perfil da equipe;
- Perfil dos adolescentes;
- Forças e Fraquezas de sua equipe;
- Pontos Frágeis;
- Potencialidades e Dificuldades na agenda;
- Clima Situacional do Centro;

A falta de diagnóstico ou a incapacidade de leitura do ambiente aumentará as possibilidades de falha e riscos internos; uma falha na área de segurança pode ter resultados desagradáveis.

Com intuito de prevenir ocorrências e conflitos internos, o gestor deve saber distinguir se o problema apresentado é de segurança ou indisciplina, orientando sua equipe a agir em conformidade com as diretrizes institucionais

3.2. Do Agente de Apoio Socioeducativo

Os Agentes de Apoio Socioeducativo são responsáveis pelo trabalho **Preventivo e Interventivo de Segurança**, objetivando preservar a integridade física e mental dos adolescentes em cumprimento de medida e demais profissionais, contribuindo efetivamente para que haja ambiente necessário à execução da medida socioeducativa.

3.2.1.Objetivo

O objetivo é garantir o adequado funcionamento do Centro de Atendimento, para que a ordem judicial seja cumprida e os adolescentes possam desenvolver suas medidas socioeducativas em um ambiente seguro, respeitoso e que promova a ressocialização, tendo como base as seguintes premissas:

- A missão, visão e valores institucionais;
- Entendimento de que a segurança atua sob o preceito básico da **prevenção;**
- Que a segurança é realizada pelo uso da correta execução dos procedimentos da área;
- Que as diretrizes e normativas são base para o trabalho;
- Que os focos são **a segurança e a educação.** A disciplina é consequência do trabalho desenvolvido **pelos servidores de todas as áreas.**

3.2.2.Embasamento legal

O presente Caderno baseia-se no art. 227 da Constituição Federal de 1988, no Estatuto da Criança e do Adolescente, na Lei nº 12.594 de 2012, que instituiu o Sistema Nacional de Atendimento Socioeducativo (SINASE); nas Normativas Internacionais das Nações Unidas, das quais o Brasil é signatário, e todas as recomendações em defesa dos Direitos Humanos.

E.C.A. - ARTIGO 125: É dever do Estado zelar pela integridade física e mental dos internos, cabendo-lhe adotar todas as medidas adequadas de contenção e segurança.

O Agente de Apoio Socioeducativo deve atuar em conformidade com a legislação vigente, bem como Portarias Normativas, Regimento Interno e Ordens de Serviço da Fundação CASA, contribuindo para que os direitos e deveres do adolescente sejam mantidos e a medida socioeducativa seja cumprida de maneira digna e justa.

3.2.3.O Agente de Apoio Socioeducativo na aplicação das medidas disciplinares

É responsabilidade de toda equipe do Centro de Atendimento cumprir e fazer cumprir as prerrogativasde direitos e deveres do adolescente em conformidade com o Regimento Interno.

O Agente de Apoio Socioeducativo, em virtude da característica de sua função e desua atuação diária, sempre no acompanhamento ao adolescente, é um dos profissionais que exerce essa ação com mais efetividade. Porém, todos os servidores do Centro devem fazer cumprir as normas e regras definidas no Plano Político Pedagógico (PPP).

"A disciplina deve ser considerada como instrumento norteador do sucesso pedagógico, tornando o ambiente socioeducativo um polo irradiador de cultura e conhecimento e não ser vista apenas como instrumento de manutenção da ordeminstitucional.

A questão disciplinar requer acordos entre todos no ambiente socioeducativo (normas, regras claras e definidas) e deve ser meio para a viabilização de um projeto coletivo e individual, percebida como condição para que os objetivos compartilhados sejam alcançados e, sempre que possível, participar na construção das normas disciplinares."[9]

O Regimento Interno da Fundação CASA-SP descreve quais sãoas tipificações de faltas disciplinares, classificando e expondo o devido processo sancionatório, explanando que as sanções disciplinares têm caráter educativo, respeitando os direitos fundamentais e a individualização da conduta do adolescente, sendo proibidas sanções que tragam prejuízo às atividades obrigatórias. Expõe ainda que, para instauração do Procedimento Disciplinar, todo servidor que presenciar ou

[9] Resolução Conanda 119/2006 – SINASE - pág. 48 – Item 07

tiver conhecimento de falta disciplinar de qualquer natureza, deverá preencher o formulário eletrônico de Registro de Ocorrência, que será encaminhado ao Diretor do Centro para providências, sendo ainda disponibilizado à Divisão Regional para acompanhamento.

IMPORTANTE: a adoção de práticas como corte de cabelo, circulação no ambiente com as mãos para trás, nas normas de convivência[10], não favorece a atuação do AAS enquanto referência.

Portanto, cabe ao Centro construir regras e normas que promovam a Equipe de Referência. Essas regras devem ser claras e objetivas, e devem estar alinhadas ao objetivo do Centro. Elas ainda devem ser amplamentes divulgadas e discutidas com os membros da equipe de referência, de forma a garantir que sejam compreendidas e aceitas.

3.2.4.O Agente de Apoio Socioeducativo na Equipe de Referência

As diretrizes técnicas da Fundação Casa determinam que os profissionais de cada área de atuação componham a Equipe de Referência, não somente para o acompanhamento a cada adolescente, como também na elaboração do Diagnóstico Polidimensional e do Plano Individual de Atendimento (PIA), orientados pela gestão do Centro de Atendimento.

O SINASE (Resolução Conanda 119/2006) recomenda que a medida socioeducativa propicie ao adolescente o acesso a direitos e oportunidades de superação de sua situação de exclusão, ressignificando valores.

Recomenda-se também:

- Fazer-se presente para a formação de vínculo, de maneira construtiva, solidária, favorável e criativa, tendo a **exemplaridade como** aspecto fundamental;
- Que os profissionais devem ter sua **postura** construída em bases éticas frente às situações do dia a dia;
- Que a disciplina não pode ser vista tão somente como instrumento para manutenção da ordem institucional, mas sim como a **garantia de um ambiente respeitoso;**

[10] Portaria Normativa 412/2022 artigo 11 § 2° - As normas de convivência devem considerar os princípios previstos neste regimento e serem construídas com a participação de todas as áreas, considerando a substancial dimensão ético-pedagógica, tendo como prisma que a disciplina não deve ser vista apenas como instrumento de manutenção de ordem institucional, sua construção deve ser o caminho para viabilizar o projeto coletivo e individual. As práticas restaurativas devem ser implementadas e/ou incentivadas no espaço socioeducativo.

- Que a evolução do adolescente deve ser acompanhada diuturnamente, **auxiliando-o na compreensão de onde está e aonde quer chegar, devendo esse registo ser feito por meio** do Registro Individual de Observação – RIO e pelo Registro Individual de Conduta – RIC;
- Que a organização espacial e funcional definida pelo Plano Político Pedagógico - PPP, deve favorecer a convivência entre profissionais e adolescentes em um ambiente tranquilo e produtivo.
- Que incentive o adolescente na participação do programa de pós medida.

Buscando alguns significados temos:

- **Vínculo**: laço, liame, atilho / fig.: **laço moral, relação;**
- **Exemplaridade:** Qualidade de quem é exemplar;
- **Educador:** que ou quem se ocupa de educação;
- **Ética:** A palavra "ética" é derivada do grego , e significa aquilo que pertence ao caráter;
- **Convivência:** ato ou efeito de conviver / trato diário, familiaridade, intimidade;

Pode-se afirmar que o papel do socioeducador é educar para a sociedade, educar para a vida.

Portanto, o Agente de Apoio Socioeducativo referência, após tomar ciência de quais adolescentes lhes são atribuídos como referência, deverá:

- Apresentar-se a ele, dizer seu nome e nunca fazer uso de apelido;
- Sempre chamar o adolescente pelo nome;
- Informar seu papel de garantidor dos direitos e orientador quanto aos deveres;
- Manter contato constante com o jovem para saber sobre as suas dificuldades e dúvidas;
- Explanar as normas de convivência, bem como Regimento Interno;
- Preencher o primeiro Registo Individual de Observação – RIO[11], contemplando o período de **trinta dias,** a contar da data de entrada em Centros de Internação e **quinze dias**, a contarda data de entrada em Centros de Internação Provisória;
- Manter Registro Individual de Conduta – RIC[12] atualizado quanto aos fatos a serem mencionados (conduta, elogios, saídas, progressões, sanções, Boletim de Ocorrência);
- Socializar com os demais Agentes de Apoio Socioeducativo referência e outros integrantes da equipe, toda e qualquer mudança de comportamento dos adolescentes;
- Buscar junto aos outros agentes do plantão, informações a respeito da postura e

[11] Instrumental da Pasta de Segurança;
[12] Instrumental da Pasta de Segurança;

comportamento dos adolescentes dos quais é referência;

- Participar das reuniões de elaboração do Diagnóstico Polidimensional, bem como do Plano Individual de Atendimento;
- Intervir de forma educativa junto ao adolescente, no sentido de contribuir para sua adaptabilidade ao processo socioeducativo, com o fim de dirimir eventuais possibilidades de conflitos;
- Agir como mediador nas situações em que os adolescentes estejam envolvidos;
- Colocar-se sempre de maneira cordial, com postura firme e marcante, orientando o adolescente a entender seu papel na medida socioeducativa e qual sua função dentro desta medida;
- Garantir, de forma preventiva e com postura firme, mas respeitosa, a integridade física e mental dos adolescentes e de si mesmo;
- Manter postura íntegra, ilibada, coerente, possuindo como ótica o enfoque no adolescente, ser em pleno desenvolvimento psíquico, físico e social;
- Praticar diálogos salutares, norteado por princípios éticos, buscando conhecer expectativas e dificuldades encontradas no cumprimento da medida socioeducativa e no alcance das metas, para agir de maneira preventiva ao menor indício de mudança comportamental;
- O Agente de Apoio Socioeducativo referência deverá buscar observar o adolescente em todas as atividades e, quandoda impossibilidade, se informar com os outros servidores a respeito da conduta dos adolescentes quais é referência.
- Promover as ações voltadas para a desinternação, tendo como base as diretrizes no Programa de pós medida da instiutição.

3.2.5. Diagnóstico Polidimensional / Plano Individual de Atendimento – PIA[13]

A partir da composição da Equipe de Referência, os agentes da área da segurança devem perceber a necessidade de cumprir fielmente a proposta de ser referência, agindo sempre a partir de uma perspectiva educacional.

Desde o ingresso do adolescente, a equipe já começa a demonstrar qual é o trabalho realizado pelo Centro. Deve-se buscar conhecê-lo, atender suas necessidades e anseios, com vistas a sua

[13] Artigos do 26 ao 31, Portaria Normativa 412/2022 – Regimento Interno

evolução e crescimento pessoal, deve-se ainda facilitar a relação com todos no ambiente, favorecer a formação de vínculos positivos. Para isso, o diálogo com o adolescente deve oportunizar explanação e objetividade, sem exigir subordinação como "aqui eu mando e você obedece", evidenciando o papel que o agente desempenha como um facilitador de todo processo socioeducativo.

Nesse caso, a pura e simples leitura de normas, com o caráter de mostrar limites, acaba criando entre agentes e adolescentes um "muro" maior que o do próprio Centro. O adolescente não sabe o que pode acontecer, está muitas vezes inseguro e precisa ser acolhido. Seguir apenas os procedimentos mecanicamente, como o de identificação, revista, atendimentos multidisciplinares, sem demonstrar a importância e "porquê" destes, eleva ainda mais o muro.

Portanto, a maneira pela qual o profissional da área da segurança se coloca é fundamental para o sucesso da medida. Nesse momento é importante passar tranquilidade aos adolescentes recém-chegados, orientando quanto à essa rotina e aos profissionais ali existentes, elucidando que a maneira pela qual ele irá se posicionar frente a essa rotina e a esses profissionais, impactarána medida.

E como isso se reproduz no Diagnóstico Polidimensional?

A atenção integral do Agente da área da segurança ao adolescente é fundamental para o seu desenvolvimento e ressocialização. Observando o comportamento do jovem em todos ambientes e com seus pares, de forma a compreender sua relações e motivações, o agente poderá identificar os fatores que levaram o adolescente a essa situação. Deve observar a sua interação com os demais membros da equipe, lembrando que aqueles, independentemente de serem ou não referência, devem manter a mesma postura e conduta, acompanhando diuturnamente o mesmo a partir do olhar da equipe de referência.

A partir desse acompanhamento, o agente de referência deve fazer o registro dos comportamentos no instrumental "Registro Individual de Observação – RIO", utilizando os conceitos: bom, regular ou ruim, com as observações necessárias, de acordo com o acompanhamento realizado durante os cinco primeiros dias. Portanto, serão elaborados RIOs que serão apresentados na reunião da Equipe de Referência, os quais servirão de subsídio para que a Equipe elabore o Diagnóstico Polidimensional.

Mas o fundamental é que, durante esse período inicial, se busque conhecer esse adolescente e perguntar quais são as suas dificuldades, verificar quais são suas expectativas. Enfim, o agente deve, antes da reunião de elaboração do Diagnóstico Polidimensional, buscar o máximo possível de informações para socializá-las durante a reunião. Não há que se ter receio de dizer o

que observou, o que o adolescente lhe confidenciou, pois, toda informação é de suma importância para que o diagnóstico seja preciso, possibilitando assim, metas que realmente impactem e façam sentido.

A socialização com os parceiros dos outros plantões de todas as alterações de comportamento dos adolescentes, para que os demais participantes da reunião da Equipe de Referência tenham subsídios suficientes para a discussão.

A partir dessa discussão, deve-se pensar na construção do Plano Individual de Atendimento - PIA do adolescente, que deve ser elaborado com a participação do adolescente e Família e/ou responsável. Nesse caso, a partir dos Registros Individuais de Observação – RIO, os agentes da área, em conjunto com o jovem, devem definir metas que podem ser desde aquelas que permeiam o ambiente socioeducativo como as necessárias para o exercício pleno da cidadania.

É importante esclarecer que as metas, quando definidas, devem ser mensuradas por meio de novos Registros Individuais de Observação (RIO). Outro instrumento que deve ser utilizado nas reuniões de equipe de referência é o Registro Individual de Conduta (RIC), que deve ser analisado cuidadosamente para identificar falhas e possíveis ajustes a serem realizados. O registro deve conter todas as condutas do adolescente, sejam elas faltas disciplinares ou que gerem estímulos. No caso de faltas disciplinares, também devem ser registradas as intervenções socioeducativas adotadas pela Equipe de Referência. É importante lembrar que a existência de uma Equipe de Referência não isenta os agentes de agirem de forma uniforme com todos os adolescentes, com uma perspectiva educacional.

A Equipe de Referência fortalece o trabalho interdisciplinar, permitindo que todas as áreas da socioeducação atuem de forma integrada, isso também contribui para o crescimento pessoal e profissional de seus membros.

3.2.6. Dos registros na área de segurança[14]

Os registros das ações diárias são fundamentais para que as rotinas de segurança sejam efetivadas, permitindo a melhoria no planejamento e controle das ações realizadas, formalização, transparência e confiabilidade na atuação.

Neste sentido, a Pasta de Segurança se trata de um instrumental de registro, do papel exercido pela segurança nos Centros de Atendimentos, do caráter de proteção e garantia da

[14] Portaria Normativa 389/2021 – Prontuário do Adolescente, Módulo Segurança e Disciplina - SIG

integridade física e mental do adolescente.

Todos devem ter ciência dos documentos que serão utilizados na alimentação da Pasta de Segurança:

- Instrumental de Identificação;
- Recibo de Pertences;
- Registro Individual de Conduta – RIC;
- Registro Individual de Observação - RIO;
- Termo de Encerramento da Medida.

3.2.7.O uso excepcional da força

Força é toda intervenção compulsória sobre o indivíduo ou grupos de indivíduos, reduzindo ou eliminando sua capacidade de auto decisão.

O desenvolvimento da intensa rotina de atividades de um Centro de Atendimento faz com que o AAS se depare diariamente com as mais diversas situações, demandando toda atenção e presteza.

"Itens das Regras das Nações Unidas para a Proteção dos Menores Privados de Liberdade[15]

K. Limitações da coerção física • uso da força

63. Uso de instrumentos de coerção e a força, com qualquer fim, deverá ser proibido, salvo nos casos estabelecidos no Artigo 64.

64. Somente em casos excepcionais se poderá usar a força ou instrumentos de coerção, quando todos os demais meios de controle tenham esgotado e fracassado, e apenas pela forma expressamente autorizada e descrita por uma lei ou regulamento. Esses instrumentos não deverão causar lesão, dor, humilhação, nem degradação, e deverão ser usados de forma restrita e pelo menor período de tempo possível. Por ordem do diretor da administração, estes instrumentos poderão ser utilizados para impedir que o menor prejudique a outros ou a si mesmo, ou cause sérios danos materiais. Nesse caso, o diretor deverá consultar, imediatamente, o pessoal médico e outro pessoal competente e informar à autoridade administrativa superior.

[15] Regras Nações Unidas para Proteção dos Menores Privados de Liberdade

65. Em todo centro onde haja jovens detidos, deverá ser proibido o porte e o uso de armas por parte dos funcionários."

Quando for detectada a necessidade de usar a força para atender o objetivo da aplicação da lei e manutenção do ambiente harmonioso e seguro, e antes de qualquer iniciativa de ação, teremos que atentar para os seguintes questionamentos:

a. O emprego de força é legal?
b. Já foram esgotadas todas as possibilidades preliminares?
c. A aplicação de força é necessária?
d. O nível de força a ser utilizado é proporcional ao nível de resistência oferecida?
e. O uso de força é conveniente, no que diz respeito às consequências da ação ou omissão?

Para se justificar a aplicabilidade da força, há necessidade de observarmos a existência de princípios essenciais como: legalidade; necessidade; proporcionalidade e conveniência.

- **Legalidade** – O Agente em ação deve buscar amparar legalmente sua ação (legítima defesa, estrito cumprimento do dever legal e exercício regular de direito, estado de necessidade), devendo ter conhecimento da lei e estar preparado tecnicamente.
- **Necessidade** – Antes de utilizar qualquer técnica para uma contenção, precisa identificar o objetivo a ser atingido. A ação atende aos limites considerados mínimos para que se torne justa e legal sua intervenção, a partir dos parâmetros julga-se a necessidade.
- **Proporcionalidade** – o Agente deve avaliar o momento exato de cessar a reação gerada por injusta agressão, ou seja, a força legal deverá ser proporcional à injusta agressão, o que passa dessa medida pode ser considerado abuso de autoridade.
- **Conveniência** – este princípio está ligado diretamente ao local e momento da intervenção, devendo o agente observar se sua ação gera riscos a terceiros que nada tem a ver com a injusta agressão, ou seja, se existe mais risco do que benefício, ainda que seja legal e a intervenção proporcional.

3.2.8. Níveis no uso da força [16]

O uso diferenciado da força, consiste na seleção adequada de opções de força pelo

[16] Eixo 6 – Parâmetros de Segurança no Atendimento Socioeducativo – pag. 42 - "a concepção de que segurança enquanto uso de força não é pressuposto para o desenvolvimento da proposta pedagógica, mas, pelo contrário, um ambiente seguro e protegido, um ambiente em que predomine o cuidado, é o resultado mais visível da qualificada gestão das práticas pedagógicas."

Agente. Na prática, será a escolha, a progressão e regressão dos níveis de força a serem empregados.

Tecnicamente, podemos observar que atraves de treinamentos técnicos sistemáticos, onde a prática poderá levar a excelência, diminuindo a probabilidade de utilização erronea de movimentos que possam levar a danos físicos de adolescentes e servidores, ou ainda, acarretando em possiveis erros procedimentais, levando até em responsabiliar o agente que uma vez estária em seu papel de protetor em uma possivel situação. Deste modo é visto com muito bons olhos a possibilidade que otimizar a atuação, junto a cursos, especializações e palestras no que diz respeito ao tema.

Os níveis de força deverão ser aplicados conforme se adequar melhor às circunstâncias dos riscos encontrados, bem como a ação dos indivíduos envolvidos durante determinada crise.

a. Presença física

É a simples presença dos Agentes de Apoio Socioeducativos e/ou dos Educadores, Professores, diante de um comportamento de normalidade por parte do adolescente, onde não há necessidade de emprego ou atuação de força.

b. Verbalização

É a comu0nicação assertiva, a mensagem transmitida pelo Agente de Apoio Socioeducativo

e/ou do Educador, utilizada diante de um comportamento cooperativo por parte do adolescente, que não oferece resistência e obedece às determinações do AAS e/ou Educador, Professor.

c. **Controle de contato**

É o emprego das técnicas utilizadas diante da resistência passiva do adolescente, que age em um nível preliminar de desobediência (ele não acata as determinações, fica simplesmente parado).

d. **Controle físico**

É o emprego da contenção (força) suficiente para superar a resistência ativa da pessoa, para conduções e imobilizações corporais ou mecânicas por uso algemas, como num caso de fuga, agressividade a si ou a outros.

As situações de crises exigem profissionais preparados, que saibam diferenciar o uso da força, de ações de violência, abuso de poder e abuso de autoridade. [17]

IMPORTANTE:

As Portarias Normativas, as Ordens de Serviço, os Comunicados, cujos conteúdos estão disponíveis no site da Fundação CASA https://fundacaocasa.sp.gov.br/index.php/superintendencia-de-seguranca/, visam explanar e definir papéis e funções dentro da dinâmica institucional, ou seja, seguir o descrito nesses documentos possibilita ao Agente de Apoio Socioeducativo, a segurança necessária para o cumprimento de suas atribuições.

[17]Eixo 6 – Parâmetros de Segurança no Atendimento Socioeducativo – pag. 28 - ROSENBERG, considera a existência de situações em que há a necessidade do uso da força. No entanto, para ele, o uso punitivo da força tende a gerar hostilidades e reforçar a resistência ao comportamento, além de diminuir a boa vontade e a autoestima. Culpar e punir não contribui, de regra, para as motivações inspiradoras. A intenção daquele que utiliza a força de forma protetora consiste em evitar danos ou injustiças no lugar de punir ou fazer as pessoas sofrerem e se arrependerem de seus atos e, com isso, mudar. Rosenberg, ao admitir o uso da força, evidencia a possibilidade do uso vinculado a uma justificativa educadora, em que o uso vem subjetivado para a proteção e para o cuidado no lugar da culpa e do castigo.

"A organização é o princípio do sucesso..."

Jonatan Ferraz

4. Postos de Serviço

O Sistema de Segurança dos Centros de Atendimento consiste em algumas estratégias de controle e monitoramento, que devem ser registrados no Plano Político Pedagógico. Nesse sistema, temos contemplados os postos de serviço, postos para empresas terceirizadas de segurança, plano de contingência e normas de convivência dos adolescentes. Todas essas estratégias devem estar em consonância com o propósito da aplicação da medida socioeducativa, neste caso a prevenção de ocorrências.

Os postos de serviço são locais comuns e de serviços, estrategicamente distribuídos e mapeados no interior dos Centros de Atendimento da Fundação CASA-SP[18], compreendendo o espaço delimitado para controle pelos Agentes de Apoio Socioeducativo.

Os postos de serviços devem ser pensados como um organismo vivo, deve ser organizado de forma estratégica avaliando a rotina do Centro bem como efetivo do dia, não pode ser algo que engesse o trabalho.

O sistema de postos de serviço deve servir para organizar a equipe de Agentes de Apoio Socioeducativo no ambiente de trabalho, seja interno ou externo, visando a garantia da segurança física das instalações do Centro de Atendimento, a integridade física e mental de todos os envolvidos na medida socioeducativa, bem como a manutenção da ordem para a realização das atividades e atendimentos programados na agenda multiprofissional.

Aqui nos referimos, principalmente, aos setores pedagógico, psicossocial e saúde, envolvidos diretamente, mas também ao setor administrativo, envolvido indiretamente e fundamental no que concerne ao subsídio material e burocrático.

[18] Resolução Conanda 119/2006 – SINASE – pag. 48 - 9. Organização espacial e funcional das Unidades de atendimento socioeducativo que garantam possibilidades de desenvolvimento pessoal e social para o adolescente O espaço físico e sua organização espacial e funcional, as edificações, os materiais e os equipamentos utilizados nas Unidades de atendimento socioeducativo devem estar subordinados ao projeto pedagógico, pois este interfere na forma e no modo de as pessoas circularem no ambiente, no processo de convivência e na forma de as pessoas interagirem, refletindo, sobretudo, a concepção pedagógica, tendo em vista que a não observância poderá inviabilizar a proposta pedagógica.

4.1. Da elaboração do Sistema de Postos de Serviço

A elaboração deve ser feita por meio de reuniões de estudo e planejamento, pelos seguintes profissionais: Diretor, Encarregado Técnico, Encarregado de Segurança Regional, Encarregado Administrativo, Coordenadores de Equipe, Coordenador Pedagógico e Supervisor Técnico.

A participação mais efetiva deve ser do Diretor do Centro de Atendimento e dos gestores da área de segurança (Encarregados e Coordenadores), pois são os profissionais que têm a atribuição de conhecer plenamente as questões pertinentes à rotina da Centro de Atendimento e seu funcionamento, bem como os eventuais riscos à segurança que podem ser gerados no dia a dia da Instituição.

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

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

4.1.1.Documentos necessários[19]

- Mapa ou croqui do Centro de Atendimento, principalmente dos ambientes que são utilizados pelos adolescentes;
- Checklist de pontos frágeis do Centro de Atendimento;
- Agenda multiprofissional, com os horários de atendimento das equipes psicossocial e de saúde;
- Agenda de final de semana e programação para visitas;
- Cronograma de saídas externas;
- Escalas de plantão da equipe de segurança;
- Escalas das demais equipes.

Os postos de serviço devem ser elaborados conforme o efetivo proposto para o Centro de Atendimento, também com possibilidade de executar o trabalho com efetivo inferior defasado.

[19] Resolução Conanda 119/2006 – SINASE – pag. 66 – **6.3.8 Eixo – Segurança -** 8) mapear, conhecer e ter croquis (de fácil acesso) com o detalhamento dos diversos espaços e ambientes institucionais, bem como equipamentos e materiais existentes em cada compartimento das atividades desenvolvidas;

Nesse caso, deverão ser pensadas estratégias para isolamento de postos, por ordem de importância, não vindo a afetar, primeiramente, a segurança e atendimentos obrigatórios e posteriormente, a disciplina e as demais atividades socioeducativas.

Considerar:

- Existem três tipos de postos de serviço [20](Fixos, móveis ou de acompanhamento e postos de apoio).
- Postos de serviço não são apenas locais imóveis a serem distribuídos pelo Centro de Atendimento; cada um tem sua atribuição específica, conforme a necessidade e a atividade desenvolvida no local;
- O sistema deve permitir ao Coordenador de Equipe autonomia para fazer alterações temporárias de postos, desde que mantenha a mínima condição de segurança;
- Os profissionais das demais áreas devem separar os materiais que irão utilizar nas atividades, de modo que não sobrecarreguem o agente que estiver escalado em algum posto fixo, o qual terá que abrir e fechar o portão várias vezes, sem necessidade.

4.1.2.Postos Fixos

Os postos fixos são aqueles que devem ser criados em locais onde seja necessáriomanter um agente atuando no controle de um portão ou porta de segurança, que devem permanecer fechados com cadeados e que permitam o controle de passagem de indivíduos no interior da Instituição, sejam eles adolescentes, servidores ou visitantes.

Para os postos fixos é recomendável a designação de apenas um agente para cada, evitando-se que duas portas sejam abertas simultaneamente;

São exemplos de Postos Fixos: Locais de acesso com 02 portões de segurança com abertura alternada, portões de contenção e portas

[20] Resolução Conanda 119/2006 – SINASE – pag. 65 – **6.3.8 Eixo – Segurança -** 2) assegurar que a organização espacial, funcional e a estrutura física das Unidades de atendimento socioeducativo – orientadas pelo projeto pedagógico – favoreçam a convivência entre os profissionais e adolescentes em um ambiente tranqüilo e produtivo onde as situações críticas tenham chances reduzidas de eclosão e proliferação;

de acesso a ambientes ("Gaiolas").

Portão de acesso ao ambiente socioeducativo:

1. O agente escalado neste posto fica responsável por controlar o fluxo de entrada, saída e movimentação de servidores e adolescentes;
2. Deve permanecer fixo no posto, atuando no portão principal, observando a movimentação interna, mantendo os portões sempre fechados com cadeado por motivo de segurança, mesmo que afete a agilidade na prestação de serviços;
3. Permanecer com rádio para ser solicitado quando da necessidade de abertura de algum portão, tornando a fechá-lo após a passagem dos indivíduos;
4. O agente responsável deve ficar atento a toda movimentaçãoao seu entorno para a manutenção da segurança;
5. Mesmo do local fixo deve ser participativo nos Diagnósticos Polidimensionais e PIA, observando as atividades e o comportamento dos adolescentes;
6. Controlar, com orientação do coordenador, a saída de Agentes de Apoio Socioeducativo para não desfalcar postos.

4.1.3.Postos de Acompanhamento

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

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

São exemplos de postos de acompanhamento:

- Ambiente dos dormitórios;
- Ambiente de sala de aula, salas de atividades de educação profissional, quadra;
- Interior das salas de Televisão, atividades lúdicas, banheiros coletivos, refeitório etc.

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

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

São exemplos de atribuições para postos de acompanhamento:

1. O agente escalado naquele posto fica responsável por acompanhar os adolescentes em suas atividades, conforme a agenda pedagógica, sendo proativo e eficiente na manutençãoda ordem, para realização das atividades propostas;

2. O agente deve permanecer nos corredores dos andares e/ou no interior da quadra (onde houver atividade), intervindo sempre que necessário, juntamente com os educadores quesão os responsáveis pela atividade;

3. Esse servidor é responsável por realizar os procedimentos de segurança necessários, como revista, controle de material, contagem de adolescentes, bem como poderá solicitar ajuda do posto de apoio polivalente disponível;

4. Deve assegurar o cumprimento dos horários da rotina diária de forma pontual, bem como todos os direitos dos adolescentes;

5. Caso o agente presencie falta disciplinar de qualquer natureza, deverá registrar o fato conforme Regimento Interno, comunicando imediatamente o Coordenador de Equipe;

6. O agente deve ser participativo nas atividades, buscando o estabelecimento de vínculo positivo com os adolescentes, fortalecendo sua contribuição no Diagnóstico Polidimensional e PIA;

IMPORTANTE: como mencionado, o posto de acompanhamento é definido por ambiente e não por "sala de aula", ou seja, podemos ter postos de acompanhamento responsáveis por mais de uma sala de aula, pois a responsabilidade pela organização e disciplina interna da sala de aula e/ou atividade é do profissional responsável. Orienta-se, portanto, que tais regras/normas/acordos de sala de aula sejam definidas previamente.

4.1.4. Postos de Apoio Polivalente

Os Postos de Apoio Polivalente devem conter atribuições específicas que dinamizem e propiciem a rotina diária e outras designadas pelo Coordenador, são aqueles cuja função deve ir além de simplesmente substituir outros postos.

4.1.4.1. Exemplos de Postos de Apoio Polivalente

- P.A.P. Refeições: esse fica responsável por organizar e acompanhar todas as refeições doperíodo, conduzindo os adolescentes e avisando a equipe no horário certo para encaminhar os demais;

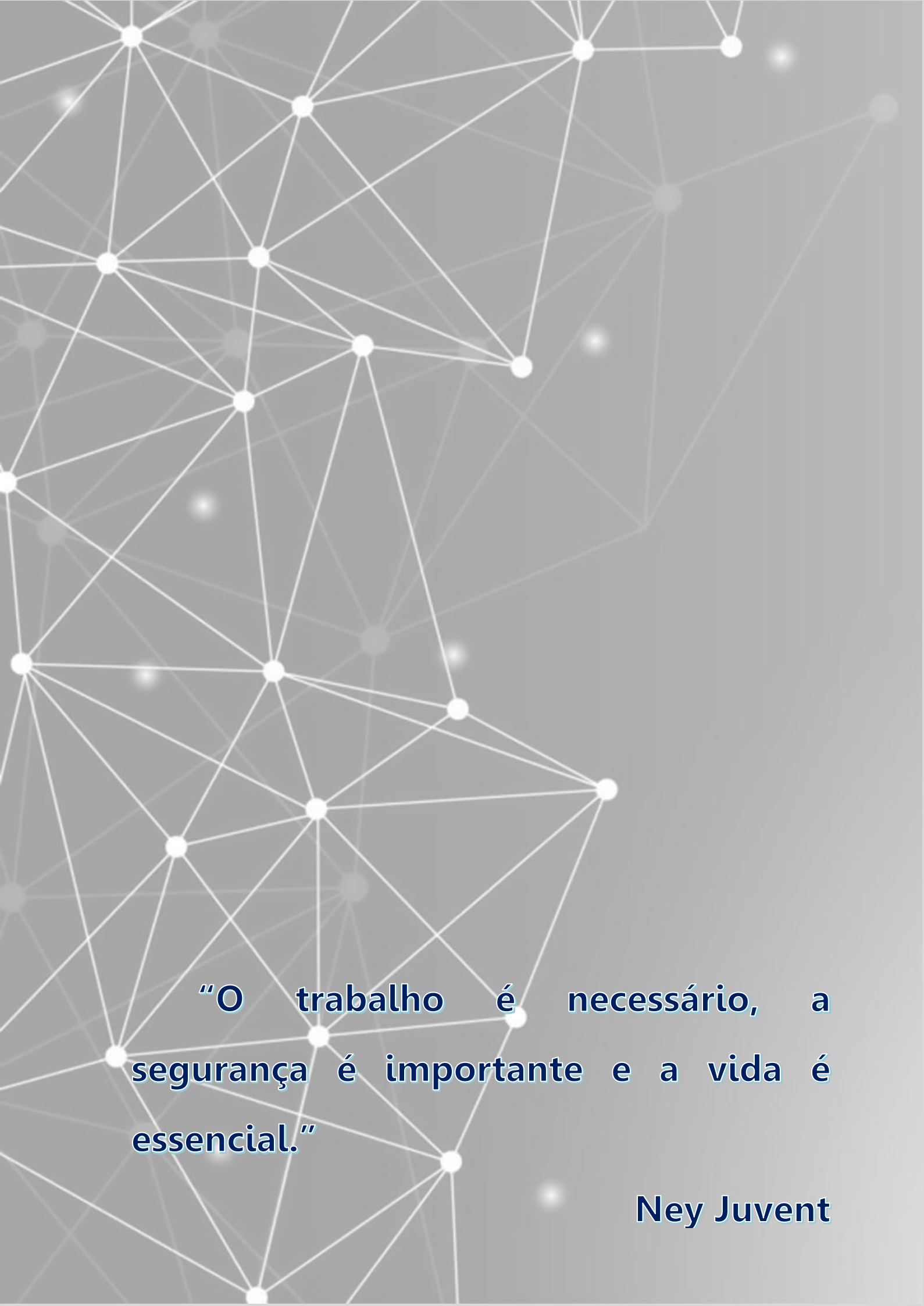
- P.A.P. Higiene e limpeza: responsável por organizar e acompanhar as práticas de higiene e limpeza, buscando os materiais necessários, distribuindo-os aos adolescentes que estiverem utilizando ou fazendo a limpeza de algum ambiente, controlando-os adequadamente. Deve

também recolher o material após os trabalhos;

- P.A.P. Atendimentos diversos: logo no início do período de escala, esse agente deve receber as listagens de atendimento psicossocial, saúde, pedagógico, jurídico etc, que estiverem programados para o período, com atribuição de garantir os horários corretos e com a maior segurança possível;

- P.A.P. Saídas externas: do mesmo modo, toda listagem de saídas deve ser entregue a esse agente, que ficará responsável por preparar as roupas de saída, algemas - quando necessárias- e justificativa de ponto, preparar o adolescente com tempo hábil, bem como ser responsável pela documentação;

- P.A.P. Atividades externas: são as atividades pedagógicas, culturais, esportivas, de lazer, incluindo atividades no entorno do Centro de Atendimento.



“O trabalho é necessário, a segurança é importante e a vida é essencial.”

Ney Juvent

5. Dos Serviços Terceirizados

Pela área de segurança da Fundação CASA-SP, temos atualmente os seguintes serviços:

- VIGILÂNCIA PATRIMONIAL E CONTROLADOR DE ACESSO[21];
- VIGILÂNCIA ELETRÔNICA (CFTV);
- ESCÂNER CORPORAL.

Os colaboradores das áreas de Vigilância Patrimonial, Controlador de Acesso, Escâner Corporal devem, necessariamente, passar por treinamentos oferecidos pelas equipes de segurança locais, que tratem das especificidades presentes no local trabalho.

Esse treinamento deve buscar abarcar as questões de segurança local, respeitando as diretrizes e normativas institucionais.

Importante ressaltar que os postos de serviços terceirizados pertencem ao setor de segurança da instituição, e sempre que necessário devem ser cobertos pelos Agentes de Apoio Socioeducativo conforme previsão no Plano de Contingência nos Centros de Atendimento.

[21] - https://www.bec.sp.gov.br/BEC_Servicos_UI/CadTerc/ui_CadTercApresentacao.aspx?chave=

“A comunicação aumenta a velocidade das realizações e multiplica resultados.”

Siloé Almeida

6. Rádios Comunicadores

A comunicação via rádio HT é fundamental para a organização e segurança do Centro. Para isso, o Centro deve se organizar de modo que sempre tenha um servidor em local estratégico (posto de serviço) de posse de HT, para comunicar:

- Ocorrências disciplinares;
- Movimentação de adolescentes;
- Solicitação de adolescentes para atendimento;
- Contagem de adolescentes;
- Conferência de material;
- Contato com os demais postos de serviço;
- Contato com a Empresa terceirizada;
- Contato com o Coordenador de Equipe;
- Entrada e Saídas de visitantes;

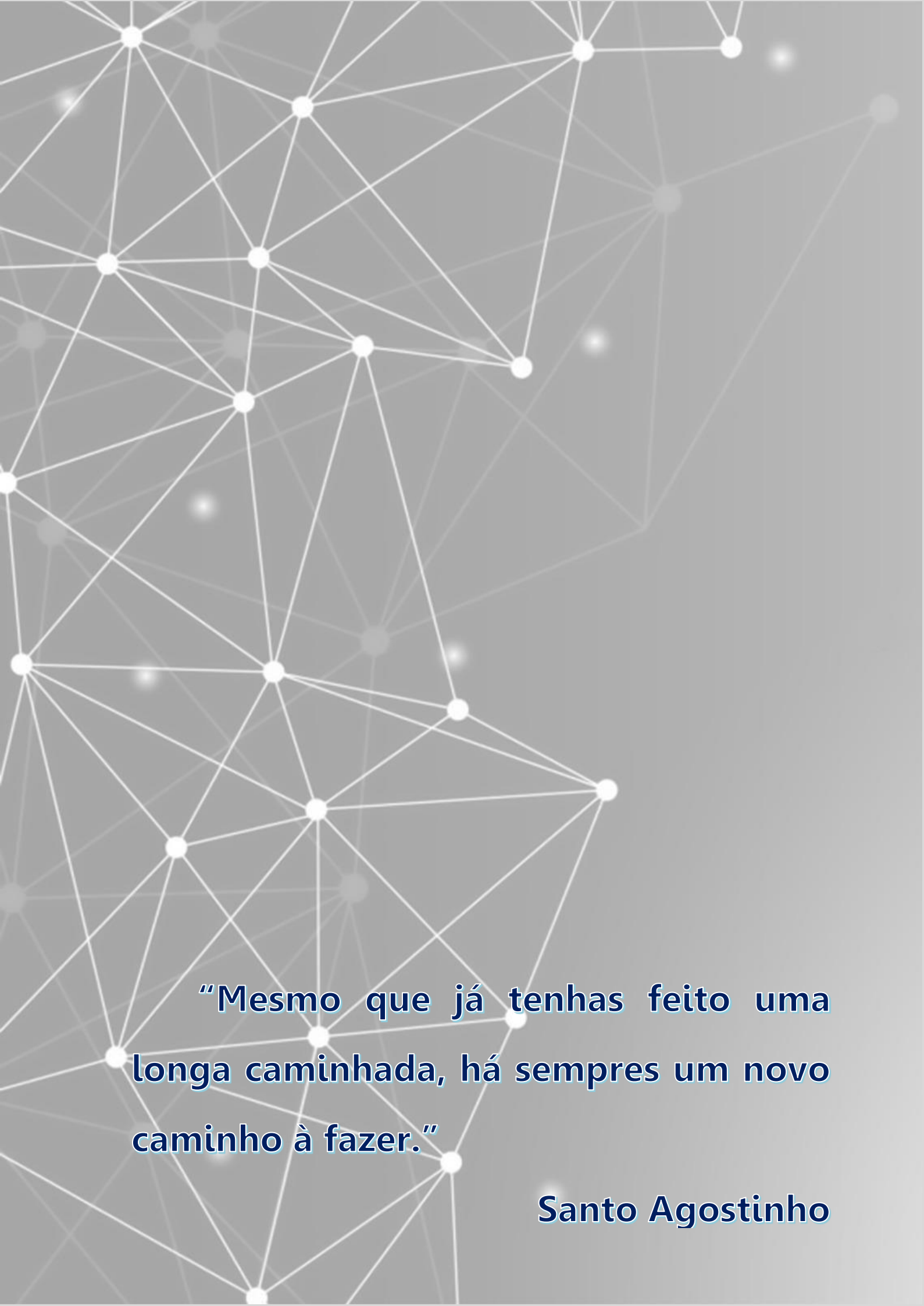
O uso do rádio deve propiciar mais segurança e agilidade nas ações. Seu mau uso demonstra a necessidade de organização e revisão dos procedimentos.

6.1. Código Internacional de Comunicação "Q"

O **Código Internacional Q**, ou **Código Quebec** é um sistema padronizado de comunicação de código de três letras usando em transmissões de rádio, adotado internacionalmente.

O objetivo desse código é tornar a comunicação por rádio mais rápida e diminuir os mal-entendidos.

ENTENDENDO OS CÓDIGOS					
QAP	Na escuta	**QTR**	Hora certa	**QSO**	Contato
QRV	À disposição	**QRT**	Para transmitir	**TKS**	Obrigado
QRM	Interferência	**QTO**	Banheiro	**QTI**	À caminho
QSM	Repita a mensagem	**QSP**	Ponte Auxílio	**QTH**	Localização
QSL	Entendido	**QTC**	Mensagem	**QRA**	Nome do Operador
QRX	Aguarde	**QTA**	Cancele mensagem	**QSA**	Intensidade Sinal
QRU	Ocorrência	**QSJ**	Dinheiro	**NILL**	Nada, nenhum



"Mesmo que já tenhas feito uma longa caminhada, há sempres um novo caminho à fazer."

Santo Agostinho

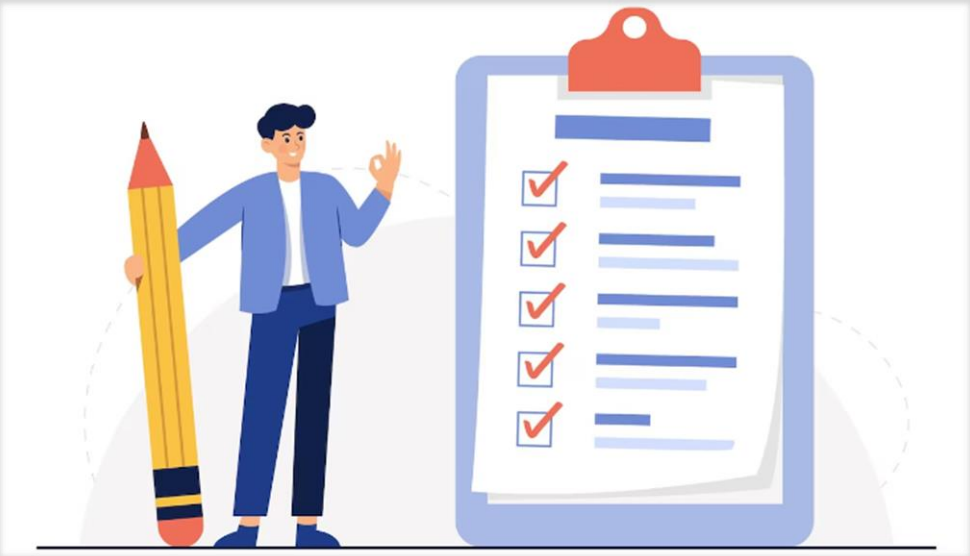
7. Orientações para Normas de Convivência[22]

Os Centros devem elaborar normas de convivência, necessariamente, com a participação de todos. Na conclusão dessas normas, os envolvidos devem ser cientificados do que ficou acordado, bem como os adolescentes recém-chegados.

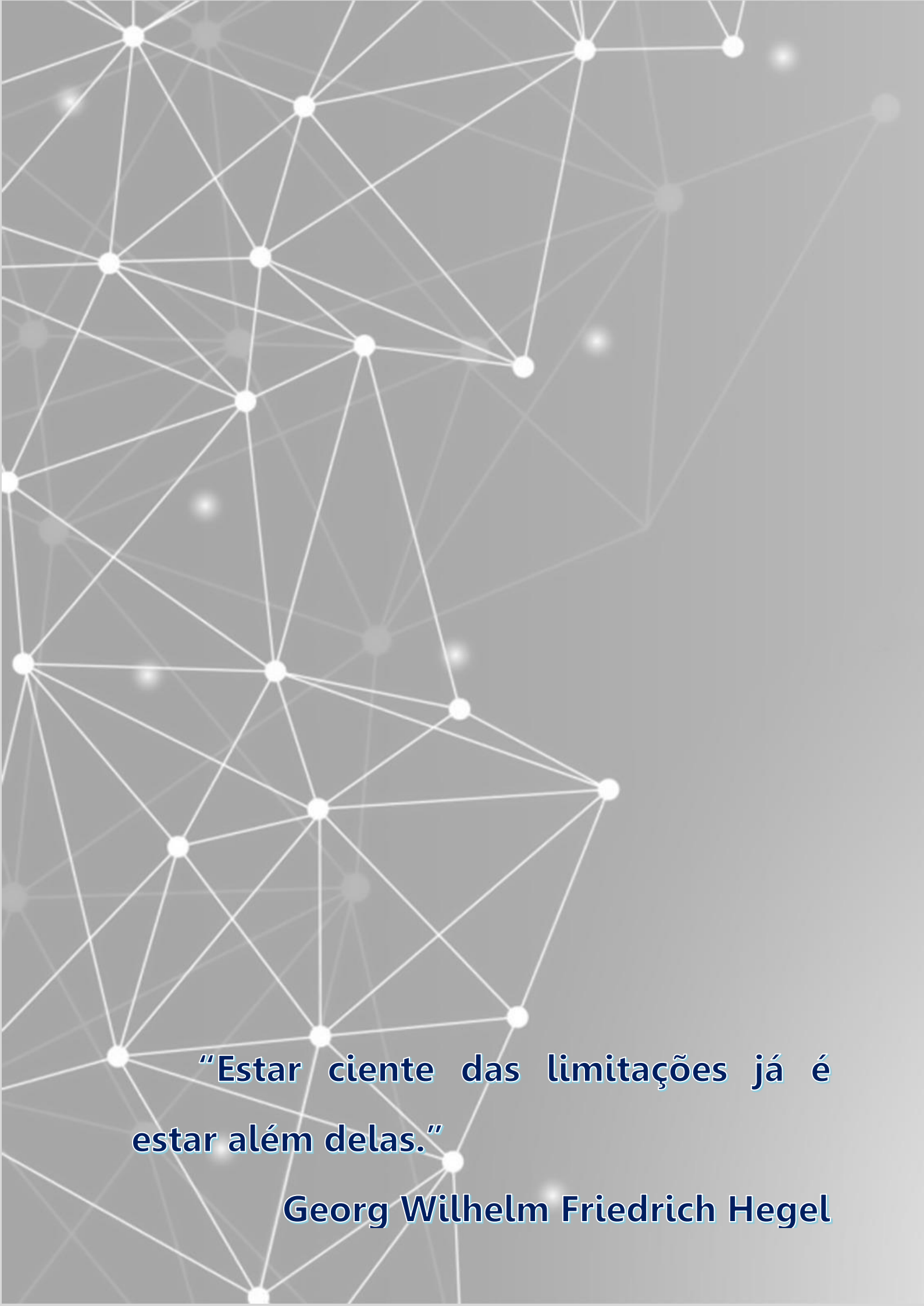
Aos servidores é imprescindível seguir as normas de convivência criadas, pois serão exemplo aos adolescentes.

É importante que os familiares também tenham conhecimento das normas de convivência do Centro e que apoiem seus filhos no seu cumprimento.

Durante a elaboração e descrição das normas de convivência, devemos sempre considerar os documentos norteadores da socioeducação, inserindo no contexto diário o caráter afirmativo, ou seja, ao invés de proibir algo, que seja definido como aquela situação deve ocorrer.



[22] Resolução Conanda 119/2006 – SINASE – pag. 48 - **7. Disciplina como meio para a realização da ação socioeducativa** - A disciplina deve ser considerada como instrumento norteador do sucesso pedagógico, tornando o ambiente socioeducativo um pólo irradiador de cultura e conhecimento e não ser vista apenas como um instrumento de manutenção da ordem institucional. A questão disciplinar requer acordos definidos na relação entre todos no ambiente socioeducativo (normas, regras claras e definidas) e deve ser meio para a viabilização de um projeto coletivo e individual, percebida como condição para que objetivos compartilhados sejam alcançados e, sempre que possível, participar na construção das normas disciplinares.



“Estar ciente das limitações já é estar além delas.”

Georg Wilhelm Friedrich Hegel

8. Do Plano de Contingência

Trata-se de planejamento preventivo e alternativo, que descreve de forma precisa e completa uma rápida e eficiente resposta à uma situação crítica no Centro de Atendimento, a qual poderá dificultar o bom andamento das atividades ou até mesmo paralisá-las por tempo indeterminado.

O plano de contingência apresenta uma estrutura estratégica e operativa que ajudará a controlar uma situação de emergência e a minimizar as suas consequências negativas[23]. Deve definir a responsabilidade de cada área e pessoas envolvidas no trabalho socioeducativo no interior de um Centro de Atendimento. Apontar como será a organização, a direção e a uniformização das ações de enfrentamento e controle de um evento indesejado e garantir a continuidade do funcionamento das atividades face às eventualidades.

As situações críticas que exigirão o acionamento do Plano de Contingência em um Centro de Atendimento poderão variar bastante, assim como os recursos humanos e logísticos que serão mobilizados para combate ao problema e o retorno à normalidade das atividades.

Dentre os riscos mais prováveis em um Centro de Atendimento, estão os seguintes:

- Adolescentes com intenções suicidas;
- Fugas;
- Tentativa de fugas;
- Tentativa de resgate/enquadramento;
- Baixo efetivo;
- Situações limites, tumultos com depredação/incêndio/pessoas tomadas;
- Confrontos/agressão entre adolescentes e funcionários;
- Falta ou problemas com a qualidade da água;
- Falta de energia elétrica;
- Greve, paralisação de outros setores (transporte público, caminhoneiros etc.);
- Inundação, alagamento;
- Invasões, atentados;
- Epidemias/Pandemias;

[23] Resolução Conanda 119/2006 – SINASE – pag. 65 – **6.3.8 Eixo – Segurança -** 1) estruturar e organizar as ações do cotidiano socioeducativo e investir nas medidas de prevenção das situações-limite (brigas, quebradeiras, motins, fugas, invasões, incêndios, agressões e outras ocorrências desse tipo) compõe o conjunto de ações fundamentais do núcleo de intervenção estratégica da segurança preventiva;

- Informações sobre a entrada de objetos ilícitos no Centro (drogas, armas, celulares etc.);
- Problemas com empresas terceirizadas de vigilância, controladores, cozinha e transporte;
- Problemas com alimentação (qualidade, atrasos na entrega, quantidade da alimentação etc);
- Fundadas informações sobre ameaças a servidores/adolescentes.
- Outras situações críticas não previstas acima e que impactem na manutenção da rotina interna.

Um plano de contingência deve ser dinâmico e permitir a inclusão de alternativas perante novas incidências que possam ter lugar, devendo ser atualizado e revisto periodicamente.

Um plano de contingência também deve estabelecer objetivos estratégicos e um plano de ação para cumprir com essas metas.

Hoje podemos contar com uma atuação planejada, sendo efetuados estudos denominada "Gestão de Riscos", o que vem a dirimir a possibilidade de uma eventual situação de risco.

8.1. Metas para controle de situações emergenciais:

- Preservar a vida e integridade física das pessoas no Centro de Atendimento;
- Manter a rotina de atividades e segurança de adolescentes/servidores;
- Evitar fugas;
- Proteger o patrimônio público.

8.2. Objetivos estratégicos [24]

- Manter a segurança dos alambrados interna e externamente;
- Reforçar a segurança na portaria, com pessoas qualificadas;
- Garantir que os servidores não sejam expostos a riscos desnecessários;
- Conter adolescentes envolvidos na ocorrência, evitando agressões e violência;
- Restabelecer a ordem, a disciplina e a rotina de atividades no Centro;
- Oferecer apoio e cuidados a servidores e adolescentes.

[24] Eixo 6 – Parâmetros de Segurança no Atendimento Socioeducativo – pag. 35 - A prevenção repercute na organização e desenvolvimento das tarefas do cotidiano. Os ritos, as rotinas nos diversos setores, a apropriação da funcionalidade das atividades da unidade, dentre outros fatores, podem contribuir positivamente para o sucesso das estratégias preventivas.

8.3. Estratégias de ação

A elaboração e formalização de um Plano de Contingência destinado aos Centros de Atendimento deverá tratar de elementos que garantam o sucesso do planejamento, como:

1. Constituir uma estrutura de gerenciamento, definida e adaptável às situações emergenciais;
2. Definir prioridades e objetivo comum;
3. Tornar comum a terminologia entre todos os servidores;
4. Verificar se os recursos disponíveis são suficientes;
5. Estabelecer um bom relacionamento com outros órgãos públicos

O CASA deve estabelecer, implementar e manter planos de resposta a todos os possíveis cenários de emergências de acordo com os riscos, características e circunstâncias de cada caso. Para tanto, serão necessários dados específicos sobre oCentro de Atendimento, como:

- Escala de serviço do Centro de Atendimento;
- Sistema de postos de serviços internos;
- Função de todos os postos de serviço em situação normal e de emergência;
- Sistema de postos de serviços externos;
- Sistema de comunicação para solicitação de apoio externo e convocações, quandonecessárias;
- Definição das responsabilidades quanto à comunicação com a Polícia Militar, Corpo de Bombeiros, Equipe de Suporte e Sala de Situação;
- Elaborar Plano de Convocação Emergencial (relação de servidores/telefone);
- Plano de conscientização da equipe;
- Realizar treinamentos e orientações sobre maneira de agir mediante crise;
- Ter croqui do Centro de Atendimento;
- Mapeamento dos espaços internos para revistas periódicas e check list;
- Planejamento estratégico do cotidiano e situação limite;
- Ter chaves e cadeados identificados, bem como reservas;
- Brigada de incêndio.

Tendo como principal objetivo organizar a mobilização e a coordenação simultânea de pessoas e recursos previamente planejados, o Plano de Contingência do Centro de Atendimento possui importância relevante na capacidade de resposta institucional,principalmente no que se refere ao programa de segurança preventiva/interventiva. Trata-se da capacidade de identificar e

tomar medidas imediatas ao surgimento de um eventoindesejado, com o intuito de contê-lo, evitando sua propagação e possibilitando que as atividades subsequentes do gerenciamento de crise tenham uma base mais consistente e menos crítica para sua resolução. O Plano de Contingência deve levar em consideração as fases do Centro de Atendimento, conforme estabelecido e tratado neste caderno no tema "Atuação em Situação limite"[25]. Assim como as ações preventivas no cotidiano do Centro, o tema também estabeleceu o Protocolo de Intervenção Socioeducativa, definindo ações imediatas e posteriores para incumbência do corpo funcional.

Os Centros de Atendimento destinados a receber adolescentes com maior envolvimento no meio delitivo, com perfil institucionalizado, envolvidos em ocorrências disciplinares e de violência em outros Centros da instituição, devem se ater e contemplar em seus planos de contingência:

- ✓ Estratégias para a manutenção de um número de servidores no plantão, adequado ao atendimento prestado;
- ✓ Estratégias de suporte em situações de ocorrências;
- ✓ Manutenção dos postos de serviços e;
- ✓ Auxílio da equipe de suporte regional;
- ✓ Manutenção de revistas de ambientes;
- ✓ Controle dos materiais;
- ✓ Deslocamento de adolescentes;

A Equipe de Suporte Regional deve manter esses locais como pontos de atenção primária, agindo a qualquer sinal de anormalidade.

Nessas localidades todos os sinais de alteração devem ser alvo de atuação conjunta e imediata da equipe multiprofissional e, na área de segurança, atenção total aos procedimentos.

[25] Segundo Antônio Carlos Gomes da Costa, "um primeiro passo é imprescindível: sem alardes e fantasias, é preciso afirmar uma realidade que está presente no cotidiano de toda e qualquer unidade de internação: os riscos existem, são reais e podem se transformar em situações críticas para todos que convivem nessas unidades"

8.4. Orientações gerais e coletivas[26]

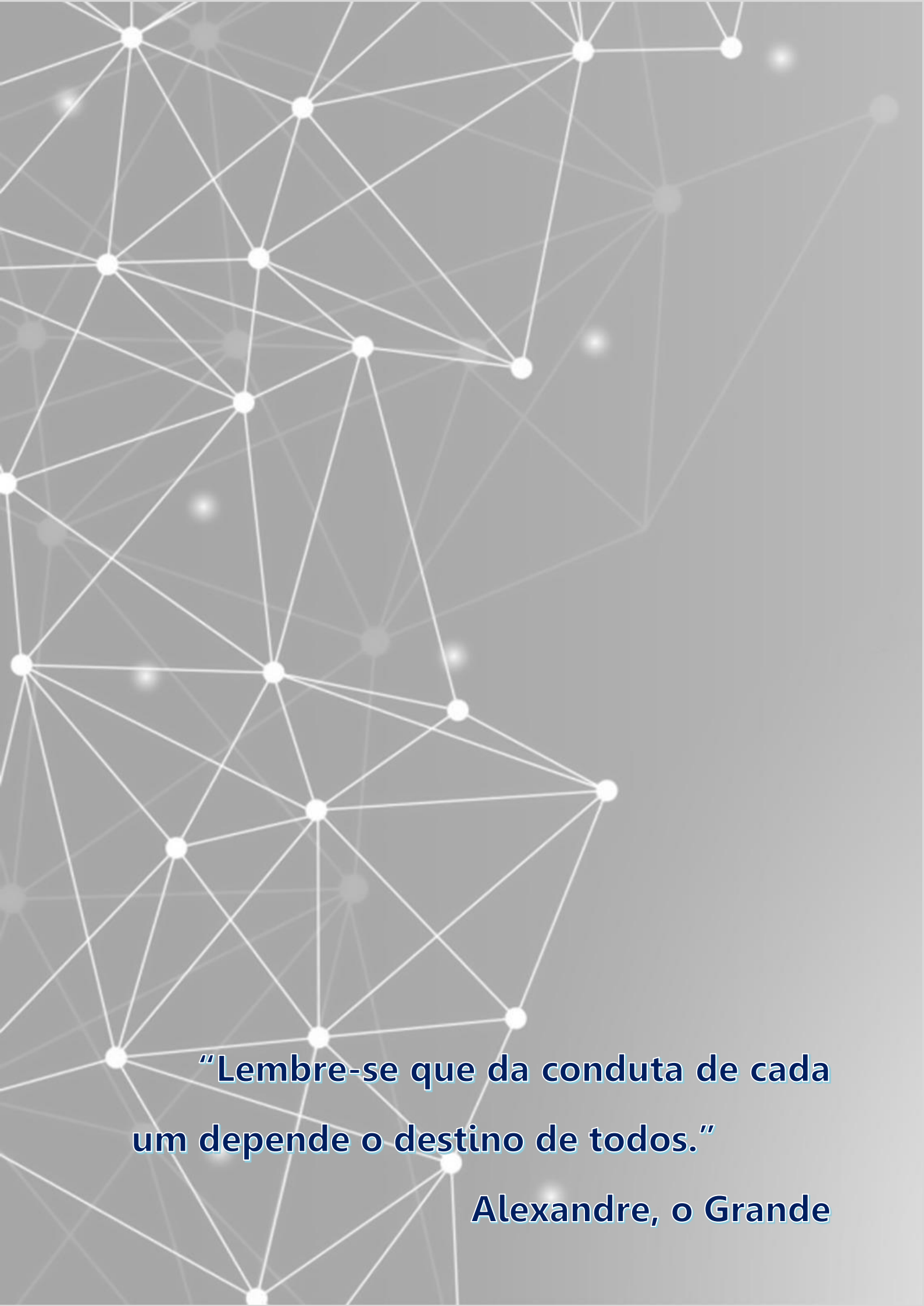
A segurança do Centro de Atendimento possui relação direta com a disciplina existente no local, considerando que as indisciplinas ou comportamentos em desacordo com as Nomas de Convivência, na maioria das vezes, são identificadas pela equipe de segurança; saber atuar nesse momento é fundamental.

Orientações disciplinares, quando pontuais, devem ser alvo de atuação da equipe de referência. Quando coletivas, importante a atuação de toda equipe multiprofissional do Centro. Considerando que orientações coletivas podem gerar entendimentos diversos, a equipe precisa estar fortalecida e alinhada, com a presença de profissionais de todas as áreas.

A disciplina na Socioeducação visa promover a formação e o desenvolvimento integral dos adolescentes em Cumprimento de Medida Socioeducativa, deve ser trabalhada de forma justa e sempre com foco na ressocialização, visando seu retorno à sociedade.

A disciplina socioeducativa é um elemento fundamental para o processo de ressocialização de adolescentes. Ela deve ser entendida como um processo educativo que visa promover a formação e o desenvolvimento integral dos adolescentes, não apenas como um instrumento de manutenção da ordem institucional. Reforçamos a necessidade de compreensão das normas de convivência do Centro, por todos os envolvidos, adolescentes e servidores.

[26] Resolução Conanda 119/2006 – SINASE – pag. 65 – **6.3.8 Eixo – Segurança -** 11) estabelecer um fluxo na comunicação com os adolescentes favorecendo o bom andamento do trabalho socioeducativo e a manutenção de um clima de entendimento e paz e, sobretudo coibindo e evitando todo e qualquer tipo de tratamento vexatório, degradante ou aterrorizante contra os adolescentes;



“Lembre-se que da conduta de cada um depende o destino de todos.”

Alexandre, o Grande

9. Da atuação em situações limites[27]

9.1. Apresentação

A publicação do tema a seguir, "Situação Limite", deve-se basicamente a dois fatores: o reconhecimento da segurança como aspecto de suma importância para a Instituição, bem como a certeza de que as estratégias para a definição dos métodos e ações da área de segurança estão sendo executadas nos CASAs, sendo que seu sucesso depende muito dasarticulações e práticas que envolvam, em igual proporção, as demais áreas.

Sabemos que a instauração de uma situação limite, em muitas vezes é possivelmente acarretado após alguma falha de procedimento, seja por meio do corpo funcional ou de terceiros. E que tendo todos os procedimentos executados com grande cautela, diminuindo a possibilidade a chance de uma situação instaurada de grande vulto, isso se chama Gestão de Risco. Seguir procedimentos e atividades coordenadas por todas as áreas, auxiliando no controle, planejamento e utilização de todos os recursos humanos e materiais minimizando e reduzir tais fatores. Apresentamos aqui um olhar específico sobre o tema sem a pretensão de esgotá-lo, uma vez que estamos tratando de um assunto dinâmico, que depende especialmente de avanços comportamentais resultantes das transformações sociais, culturais e educacionais, assim como de avanços tecnológicos voltados à vigilância e controle.

É papel da Fundação CASA garantir que a organização espacial, funcional e a estrutura física favoreçam a convivência entre os profissionais e adolescentes, em ambiente propício à execução da medida.

9.2. Introdução

O dia a dia dos adolescentes em um Centro de Atendimento é bastante dinâmico e

[27] Eixo 6 – Parâmetros de Segurança no Atendimento Socioeducativo – pag. 40 - Podem ser consideradas situações-limite situações como brigas, quebradeiras, motins, fugas, invasões, incêndios, agressões físicas ou verbais ou outras ocorrências dessa mesma natureza. Em tais acontecimentos, os comportamentos muitas vezes vão além da quebra da regra por determinado indivíduo, mas por indivíduos organizados, que se unem e agem em conjunto para afrontar a convivência pacífica. Em consequência, como item adicional do investimento em medidas de prevenção, ainda existe a defesa da ideia de que deveria fazer parte das tarefas de rotina da gestão dos programas em regime de internação e de semiliberdade a visualização dos cenários e riscos e um conjunto de ações fundamentais da responsabilidade de núcleos, como o de intervenção estratégica, com a tarefa de dar conta das ações preventivas e repressivas. Pela referida forma de abordar a questão, a segurança é um dos pressupostos fundamentais para o desenvolvimento da proposta pedagógica.

repleto de atividades pedagógicas. Além das aulas do ensino formal e educação profissional,todos participam de oficinas e atividades de educação física e esportes.

Os profissionais do CASA, sejam eles da área pedagógica, saúde, segurança ou administrativa, realizam um trabalho integrado com os adolescentes e as famílias. Tais profissionais mantêm comunicação frequente para que as decisões sejam tomadas, seja para adolescentes com condutas mais graves ou para aqueles com mais dificuldades de socialização. Para tanto, o CASA possui equipe multiprofissional que participa do acompanhamento dos casos. As propostas, normalmente, são:

- Resolução de problemas e gestão de conflitos;
- Expressão de sentimentos e autocontrole;
- Empatia;
- Estratégia para um pedido de desculpas eficaz;
- Comunicação assertiva;
- Definição de metas para mudança de comportamento; e
- Análise de consequências.

O comportamento agressivo mais frequente ou intenso, normalmente se manifesta por um período curto e pode estar relacionado a uma preocupação relevante ou ao estresse experimentados pelo adolescente por ocasião de sua privação de liberdade, porém, com o passar do tempo, a agressividade é vista como uma conduta inaceitável e necessita de "intervenções disciplinares"[28] (*medidas disciplinares, com função educativa e proporcionais a cada ato inadequado*) por parte do corpo funcional.

Nos Centros, quando o adolescente se recusa a realizar alguma atividade, por exemplo: não quer participar da aula; não quer arrumar sua própria cama; não quer comer na hora certa; não respeita os demais adolescentes; não faz silêncio na hora de dormir; não quer participar de determinada atividade, são episódios que por vezes podem gerar uma situação limite.

[28] Eixo 6 – Parâmetros de Segurança no Atendimento Socioeducativo – pag. 36 - A vida pacífica em comunidade não dispensa a utilização de métodos e técnicas para exercer a proteção e o cuidado. Tais metodologias são dependentes dos fundamentos da proposta pedagógica, porque as estratégias para a existência de clima de colaboração entre todos os conviventes não podem pertencer a uma determinada especificidade do atendimento. No entanto, plena e permanente sintonia entre a gestão da proposta pedagógica e dos instrumentos de garantia do direito à segurança pressupõe absoluta harmonia e afinidade de métodos. Na busca por formas de proceder, os fundamentos dos métodos pedagógicos certamente têm mais a ensinar do que os tradicionais métodos repressivos e militarizados infelizmente ainda presentes na visão de determinados gestores da área da segurança pública.

9.3. Objetivo

O escopo desse trabalho foi o de fornecer ao corpo funcional, especialmente àqueles que laboram no interior do Centro de Atendimento, informações, orientações e subsídios para atuação adequada a cada caso.

Para fins de interpretação comum entre os profissionais da área socioeducativa, esses momentos serão representados conforme padrão abaixo, os quais indicarão a iminência ou a instalação de uma crise propriamente dita:

CLASSIFICAÇÃO	FASE
VERDE	NORMALIDADE
AMARELO	ATENÇÃO
VERMELHO	SITUAÇÃO LIMITE
BRANCO	REESTABELECIMENTO DA ORDEM

Essa representação por cores funciona como um instrumento de avaliação, preparação, controle e ações da área de segurança. Cada uma das cores possui um significado distinto, que serve como indicativo para que algumas ações do corpo funcional sejam adotadas. Vejamos as definições:

A Fase verde **(NORMALIDADE)** significa que o Centro de Atendimento está com o funcionamento das atividades dentro do esperado e planejado.

A Fase amarela **(ATENÇÃO)** significa um sinal de alerta para possível surgimento de situações adversas, as quais podem culminar em interrupção parcial ou total das atividades previstas. O amarelo mostra que é preciso estar atento para o surgimento de uma situação crítica.

A Fase vermelha **(SITUAÇÃO LIMITE)** significa a instauração de uma situação limite propriamente dita, isto é, a ruptura dos fatores de equilíbrio, mudança dos elementos estabilizadores habituais e o aumento da **vulnerabilidade do corpo funcional**.

A Fase branca **(REESTABELECIMENTO DA ORDEM)** significa o momento em quetodo o corpo funcional passa a adotar ações necessárias para o retorno das atividades normais do CASA. Essa fase, não menos relevante que as demais, requer um esforço suplementar para a retomada do equilíbrio e estabilidade das atividades planejadas. Deve ser vista como uma ocasião apropriada para uma evolução favorável, que conduza a um crescimento e que melhore a capacidade do profissional socioeducativo, no que diz respeito ao enfrentamento de situações críticas.

9.4. Atuação do corpo funcional nas diversas fases

As variáveis e a complexidade das diversas situações ocorridas nos Centros de Atendimento, exigem o engajamento de todos os grupos profissionais na intervenção de um mesmo problema, atuando conjuntamente, com objetivos comuns frente à demanda de cada fase.

O trabalho em equipe é uma prática onde a comunicação entre os profissionais faz parte do cotidiano. Esse processo é permeado pela comunicação e interação dos agentes das diversas áreas e é justamente esta relação recíproca entre o trabalho e a interação quecaracteriza o trabalho de uma equipe.

A obtenção de resultados positivos de um trabalho realizado em equipe requer:

a. Atenção integral às necessidades do Centro de Atendimento no que diz respeito à segurança;
b. Ações articuladas entre as diferentes áreas, pois nenhum profissional em separado tem possibilidades de atender às demandas do CASA;
c. Comunicação, busca de consenso entre os profissionais.

Enfim, todo o sucesso da manutenção da disciplina e clima de paz no CASA está diretamente relacionado a uma junção de saberes e práticas das diversas áreas disciplinaresque compõem a equipe.

A seguir, explanaremos as principais ações e atitudes que a equipe de trabalho deve se atentar em cada fase que o Centro de Atendimento se encontrar.

9.4.1. Fase verde – atuação do corpo funcional

Nessa fase, o corpo funcional visa não só a manutenção do clima de tranquilidade por meio das ações preventivas, como também, o atendimento dos adolescentes em suas necessidades básicas.

Abaixo, seguem os principais aspectos a serem observados na fase verde:

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

agenda multiprofissional;

2. Conhecer a rotina de atividades, bem como o Plano de Contingência do Centro de Atendimento;
3. Cumprir o horário previsto para o despertar e recolhimento dos adolescentes na rotina diária, conforme firmado nas normas de convivência;
4. Dispensar atenção especial aos problemas relacionados com familiares dos adolescentes, sempre informando os demais integrantes da equipe de referência;
5. Manter uma postura de autoridade, respeitando também as regras e manter um vínculo de confiança com os adolescentes, mesmo nos momentos em que necessite dizer "não". Manter postura correta frente aos adolescentes, fará com que se torne uma referência positiva.
6. Fiscalizar e dar a importância necessária ao bom atendimento do adolescente na hora das refeições, no que se refere à qualidade (temperatura, aparência, higiene) dos alimentos oferecidos;
7. Propiciar condições adequadas para que o direito à visita do adolescente seja respeitado, atendendo os visitantes com respeito e urbanidade, sem, no entanto, deixar de adotar as medidas necessárias para manutenção da segurança;
8. Agir prontamente quando houver descumprimento das normas vigentes, evitando conflito ou situação limite;
9. Observar o cumprimento dos deveres do adolescente para evolução e/ou crescimento pessoal e social, orientando sempre que necessário com postura condizente ao papel de socioeducador;
10. Propiciar condições adequadas para que todos os direitos do adolescente sejam respeitados, conforme previsto no ECA e contemplado no regimento interno da FundaçãoCASA-SP;
11. Agir sempre pautado nos valores institucionais, não praticando bullying, preconceito, racismo aos adolescentes em sua rotina diária.

IMPORTANTE

É fundamental que todos os servidores tenham conhecimento da rotina, das normas e regrasdo Centro e atuem de modo a buscar que as mesmas sejam cumpridas.

O cumprimento da agenda, a participação na equipe de referência e a realização dos procedimentos de segurança são elementos que confirmam a normalidade do Centro. Qualquer falha ou dificuldade na execução dessas ações deverá fazer com que a equipe reflitasobre o real momento do Centro e busque a normalidade, ou seja, a plena execução do que foi proposto em seu PPP (Plano Político Pedagógico).

O momento verde (normalidade) propicia uma ótima oportunidade para que as equipes observem situações que possam desestabilizar um determinado adolescente, como por exemplo, notícias ruins que possam chegar por meio de familiares, do judiciário sobre sua questão processual, problemas com sua saúde, entre outros.

9.4.2.Fase amarela - atuação do corpo funcional

Essa é a fase que já apresenta indícios de que o equilíbrio das atividades dos adolescentes possa sofrer alterações em razão de fatos anteriores motivantes, isto é, trata-se de um momento de maior probabilidade de se chegar a uma situação crítica.

Diante disso, é preciso um olhar mais cuidadoso, a fim de minimizar distrações e aumentar a concentração no trabalho.

O agente atuante nessa fase deverá:

1. Manter a postura de acordo com sua atribuição, mesmo diante de alguma situação que possa mudar o clima do Centro de Atendimento;
2. Comunicar imediatamente aos superiores qualquer situação de anormalidade detectada e,de acordo com o Plano de Contingência do Centro de Atendimento, adotar ações preventivas para evitar um possível conflito;
3. Informar à Sala de Situação;
4. Permanecer atento, acompanhando toda a movimentação dos adolescentes e visitantes procurando detectar possíveis alterações comportamentais.

EQUIPE DE REFERÊNCIA

Sempre que houver qualquer alteração de comportamento, a equipe de referência deverá:

- Agir pontualmente com orientações ao adolescente visando que reflita e reveja seu comportamento, no caso dessa alteração ser de natureza individual;
- Atuar conjuntamente na orientação, se necessário com a participação da equipe gestora do Centro de Atendimento, no caso dessa alteração ser de natureza coletiva.

IMPORTANTE

Algumas alterações ocorrem no intuito de modificar a prática institucional. Quando identificadas, a equipe deverá analisar cuidadosamente o caso, visando sua compreensão e identificação de quaisquer falhas, a fim de realizar ajustes necessários para sua superação.

Observa-se dificuldade das equipes reconhecerem esse momento, o que leva em muitos casos ao desenvolvimento de uma situação limite, portanto, é fundamental que todos estejam cientes das ações previstas no Plano de Contingência. Nesse sentido, o acompanhamento da Equipe de Suporte Regional é fundamental para atuação, sempre que identificada a alteração da fase de normalidade para a de atenção.

9.4.3. Fase vermelha - atuação do corpo funcional

Momento em que há conflitos ou situação limite propriamente dita, em detrimento das ações preventivas que a antecederam. As ações do corpo funcional, neste momento, devem ser pautadas em técnicas de mediação[29] e mobilização de recursos operacionais e táticos, conforme descrito no Plano de Contingência.

Nessa fase, alguns cuidados devem ser tomados para que o retorno à normalidade ocorra com o menor índice possível de consequências indesejáveis, especialmente no que se refere à vida e à integridade física das pessoas, sejam elas servidores ou adolescentes. Outro aspecto importante é a proteção dos bens materiais e do meio ambiente, primando-se nas ações e condições da não-violência, no uso legal da força para contenção quando esgotadas todas as possibilidades de negociação.

Deve-se zelar pela segurança das pessoas em convívio no Centro de Atendimento, como também pela integridade física e moral dos adolescentes.

É admitido aos Agentes de Apoio Socioeducativo, diante de situações extremas/situações limite, adotar posturas adequadas de como fazer o uso da força, aplicando-a de modo eficaz, sem romper com princípios éticos de legalidade, necessidade, proporcionalidade e conveniência na ação.

O acionamento da Polícia Militar deve ser desencadeado pelo Diretor do Centro de Atendimento na fase vermelha, quando avaliar a necessidade e conveniência, levando em

[29] Eixo 6 – Parâmetros de Segurança no Atendimento Socioeducativo – pag. 30 - "a palavra mediação , especialmente em seu sentido literal, lembra partes em oposição e que a diferença pode ser resolvida por acordo, no pressuposto de que tudo é suscetível de acerto, negociação ou transação desde que cada um se disponha em ceder um pouco."

consideração os seguintes fatores:

- Gravidade do conflito: O conflito é grave o suficiente para justificar a intervenção da Polícia Militar?
- Risco de violência: Há risco de violência física ou psicológica?
- Ameaças à integridade física ou moral dos envolvidos: Há ameaças à integridade física ou moral dos envolvidos no conflito?
- Risco de danos materiais: Há risco de danos materiais?
- Interferência no funcionamento do Centro de Atendimento: O conflito está interferindo no funcionamento do Centro de Atendimento?

O Diretor do Centro de Atendimento deve comunicar o acionamento da Polícia Militar à Divisão Regional e superintendências, informando os motivos do acionamento.

9.4.4.Fase branca - atuação do corpo funcional

Trata-se da fase "pós-crise", momento que permite e requer a recuperação e o restabelecimento da ordem. Nessa fase, algumas providências deverão ser adotadas para o pronto retorno do Centro de Atendimento à normalidade.

Ao término do conflito, serão executados procedimentos para o levantamento geral das informações, diagnóstico e restauração de danos, patrimoniais, pessoais e de meio ambiente.

Ainda com a presença do Equipe de Suporte e/ou da Polícia Militar, porém, com a situação limite devidamente controlada, será providenciada a operação de retomada do Centropor meio das seguintes ações iniciais:

1. Verificação sobre existência de vítimas e providências quanto aos cuidados ou socorromédico;
2. Realização de contagem e avaliação de saúde de todos os adolescentes;
3. Recolhimento dos adolescentes aos dormitórios, rigorosa contagem e revista pessoalminuciosa;
4. Revista minuciosa no Centro de Atendimento, visando detectar irregularidades;
5. Identificação da existência de líderes negativos e isolamento dos mesmos, casonecessário;
6. Vistoria de portas, grades, portões, janelas e demais itens da estrutura do Centro;
7. Preservação do local do evento para perícia;
8. Reorganização da equipe de AAS que está cumprindo o, para guarnecer os postos de serviço, enquanto os demais integrantes do Corpo Funcional serão reorganizados pelo Diretor.

9.4.4.1. Restabelecimento das atividades

A fim de minimizar o impacto da "crise", uma série de medidas administrativas e operacionais deverão ser executadas a fim de assegurar, no menor tempo possível, o retorno e a continuidade das atividades do CASA. Para tanto, o corpo funcional do Centro de Atendimento deverá, por determinação do seu Diretor, adotar as seguintes providências:

1. Quando necessário, preservar o local para realização da perícia pela Polícia Científica;
2. Assistência psicossocial aos adolescentes, bem como encaminhamentos médicos àqueles que necessitarem, mediante avaliação inicial da enfermagem ou gestor do Centro;
3. Assistência médica e psicológica aos servidores, acionando o Programa de Atendimento Emergencial da Gerência de Medicina e Segurança do Trabalhador (GMST) para os servidores vítimas da situação limite, quando necessário;
4. Avaliação dos danos estruturais e patrimoniais, visando elaboração de relatório detalhando os incidentes e seus impactos;
5. A limpeza e retirada de entulhos;
6. O restabelecimento das atividades, com fornecimento de suprimentos de alimentação, higiene pessoal, itens de lavanderia e vestuário;
7. O restabelecimento das comunicações de praxe com as autoridades e órgãos competentes;
8. Termo Circunstanciado e boletim de ocorrência policial com anexo do quadro de resumo dos danos patrimoniais, meio ambiente e do pessoal;
9. Após uma situação limite. Os gestores do Centro, juntamente com a Regional e Superintendências, devem realizar uma análise da situação para identificar os fatores que contribuíram para tal situação, e a partir da análise da situação, é possível identificar os gatilhos que geraram a eclosão do conflito. Essa ação é um passo importante para prevenir que o conflito ocorra novamente. É fundamental que os gestores estejam comprometidos com a resolução de conflitos e com a criação de um ambiente de trabalho harmonioso.
10. O restabelecimento das demais atividades de rotina do Centro de Atendimento;
11. Após a crise, o Corpo Funcional deverá realizar uma reflexão sobre o evento, avaliando o que foi feito e o que poderia ter sido diferente ou melhor.

OBS: Não é permitido a qualquer servidor fornecer informação aos órgãos de imprensa, semprévia autorização da Assessoria de Imprensa da Fundação CASA-SP.

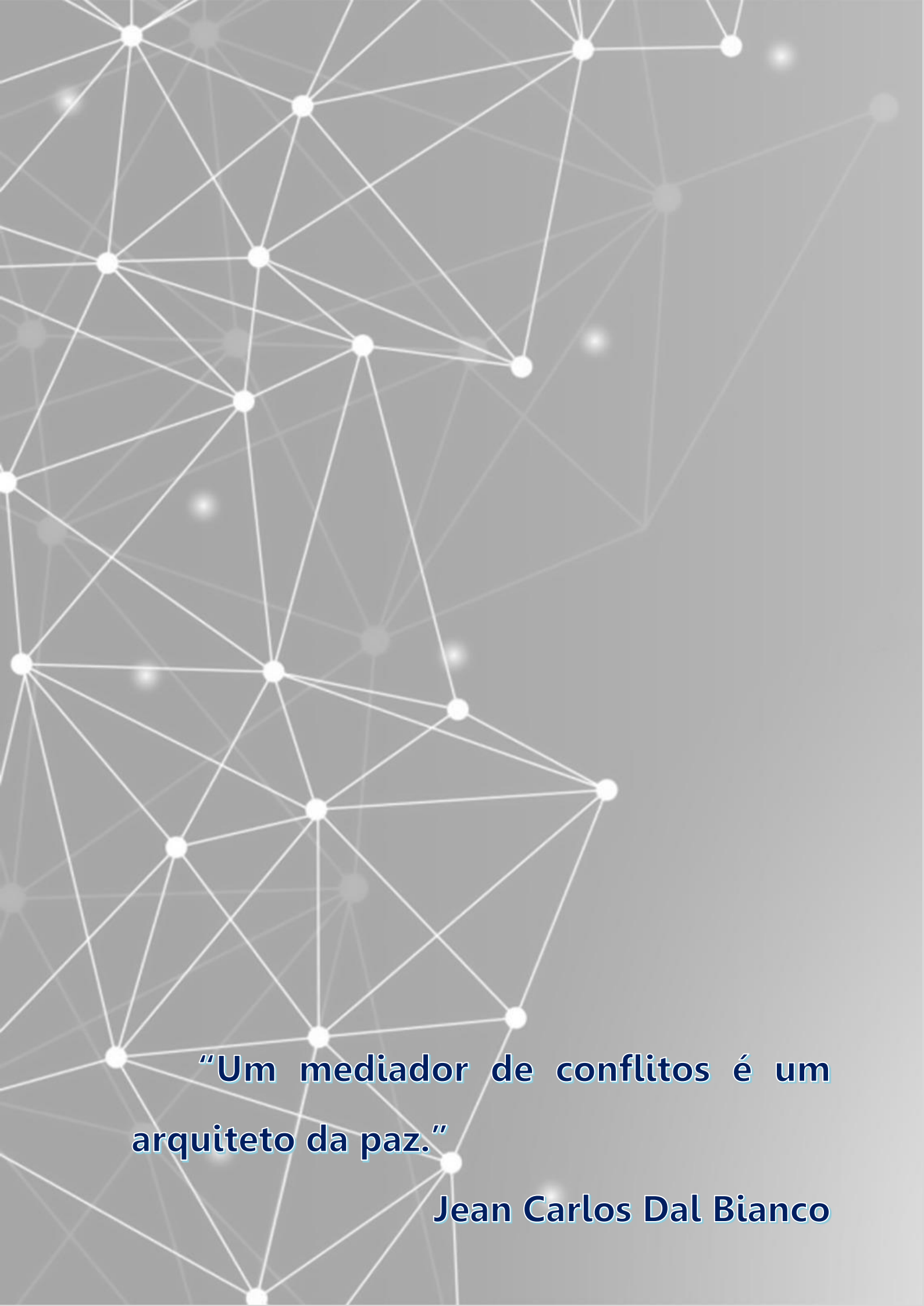
9.4.4.2. Denúncias e informações - (pós situação limite)

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

É fundamental uma avaliação minuciosa de todo o processo da crise, a fim de garantir o retorno às atividades pedagógicas ou administrativas do Centro afetado e gerar as providências necessárias que contribuam para amenizar ou resolver eventuais crises futuras, e, ainda, corrigir possíveis falhas.

Na "FASE BRANCA", a ação realizada tem como objetivo a retomada da normalidade nas medidas socioeducativas. O mediador de conflitos deverá ter postura analítica[30] e decisiva para atingir o estado de tranquilidade e de segurança no Centro.

[30] Eixo 6 – Parâmetros de Segurança no Atendimento Socioeducativo – pag. 31 - "A visão transformativa do conflito também pode contribuir para a institucionalização de uma cultura de prevenção. Tudo porque a visão do conflito com origem na educação em direitos humanos, na filosofia da não violência e da cultura de paz visualiza na possibilidade da transformação do conflito a melhor estratégia para a sua prevenção."



“Um mediador de conflitos é um arquiteto da paz.”

Jean Carlos Dal Bianco

10. Ações durante o Gerenciamento de Crise[31]

10.1. Apresentação

A seguir apresentamos algumas das ações e metodologias de atuação aplicáveis às situações de crise, oferecendo ao profissional da área socioeducativa conhecimentos básicos que possam auxiliá-lo na primeira resposta à uma situação extrema que, mesmo complexa, possa ser solucionada sem o "uso da força física" ou então, facilitar a atuação da equipe de apoio.

Um dos primeiros recursos a ser utilizado pelo profissional socioeducador no decorrer de uma situação limite é a Gestão do Conflito pois, nestes momentos estarão em jogo interesses opostos ou entendimentos diversos.

As necessidades de atuação evidenciadas em graves episódios ocorridos em diferentes Centros de Atendimento, os quais, por razões diversas, apresentaram quadro deinstabilidade ou mesmo de prejuízo à continuidade de suas atividades, traz à tona a necessidade de preparo dos profissionais do atendimento socioeducativo para agirem com discernimento e objetividade ao se depararem com momentos de situações limite e, sobretudo, em técnicas de negociação. (SINASE Eixo – Segurança)

Crises agudas instaladas nos Centros de Atendimento impõem uma atuação resolutiva por parte da Superintendência de Segurança, por meio de ações articuladas com os demais atores do sistema socioeducativo. Mas não é só isso, situações extremas exigem a interação entre as áreas distintas da Instituição e colocam à prova a capacidade que têm de demonstrar o necessário grau de afinamento para a produção de respostas que provoquem impacto positivo diante do quadro que se apresenta. Não se trata de verificar se as posições assumidas são legais ou éticas, mas sim de encarar a situação como um fato que não apresenta uma solução aparente ou imediata.

Primeiro contato com a situação limite

É o conjunto de ações técnicas a serem tomadas pelos agentes que primeiro se deparam com ocorrências qualificadas como críticas. As medidas que tomar ou não, refletirão no transcorrer e no desfecho da crise. Deve ter o discernimento necessário para entender que sua atuação será

[31] Eixo 6 – Parâmetros de Segurança no Atendimento Socioeducativo – pag. 30 - "A palavra gerenciamento sugere a possibilidade de que o conflito pode ser administrado, ou seja, os seus efeitos são possíveis de serem minimizados ou contornados para que tudo permaneça como antes, um jeito de pacificar a situação pelo retorno ao estado antecedente."

de fundamental importância.

Ação inicial – Muitas vezes as situações limites ou conflitos podem aparecer num momento inusitado, em que haja a necessidade de decisões imediatas pelos profissionais presentes. A conversa deve ser objetiva, respeitando as possibilidades e vínculo firmado com os adolescentes.

10.2. Passo a passo inicial

10.2.1. Conter - Isolar o Ponto Crítico

- Considerando o sistema de postos de serviços, o local da ocorrência deve estar isolado, de modo que fique somente o profissional iniciou o processo de mediação que pode ser o Agente de Apoio Socioeducativo, o Coordenador de Equipe ou o Diretor do Centro de Atendimento. O Diretor Regional, o Encarregado de Segurança Regional e o responsável da Superintendência de Segurança, quando presentes, devem analisar a evolução do diálogo, tendo como base os aspectos positivos e negativos. Podem, conforme análise, assumir esse papel passando os outros, a auxiliá-los; É importante ter o entendimento que o profissional que negociador não pode ser a pessoa com poder de decisão.

Algumas dicas importantes para o profissional que inicia o processo de diálogo com os adolescentes.

- Ser persuasivo, argumentar de forma a manter a ocorrência limitada ao ambiente inicial;
- Não praticar ato heroico se voluntariando para ficar no lugar de uma pessoa tomada;
- Orientar as pessoas próximas à área de risco a se afastar, procurando local seguro;
- Estabelecer perímetros de segurança;

10.2.2. Procurar romper as linhas de comunicação paralela, verbal ou visual, direcionando todos os diálogos o profissional que está conduzindo a negociação oficial;

- Familiares ou amigos, se houver, estarão emocionalmente envolvidos no evento. Jamais autorize o contato deles com os adolescentes nesse primeiro momento; vale ressaltar que por vezes a utilização de um ente do adolescente poderá acarretar em duas situações; uma delas no sentido de poder aumentar o vínculo afetivo, porem não se sabe a situação emocional que este adolescente tem na verdade com este "possível parente ou amigo", assim poderá se tornar mais um objeto de risco se não bem estudado.
- Curiosos têm a característica de serem negligentes com a própria segurança e isso inclui qualquer pessoa, bem como o próprio corpo funcional. Logo, é de suma importância que parte da equipe de Gerenciamento se esforce para retirar tais atores deste local.

10.2.3. Iniciar diálogo sem Concessões

- Escolher momento oportuno para contato;
- Apresentar-se aos adolescentes (estabelecendo um único canal de comunicação);
- Não perguntar o que os adolescentes querem;
- Não oferecer, conceder e não prometer nada;
- Ter cautela com os termos utilizados;
- Possibilidade de orientar os adolescentes a encerrar a crise.
- Não utilizem a palavra reféns e sim se há alguém com estes adolescentes, diminuindo assim a relevância deste adolescente e seu poder de barganha

10.2.4. Solicitar apoio de Gestores

- Ao perceber que a situação presenciada é uma crise, seja célere. Informe de imediato aos superiores sobre a natureza do evento (Coordenador de Equipe, Encarregado de Segurança, Diretor do Centro);
- O Coordenador de Equipe/Encarregado de Segurança deverá distribuir missões específicas para cada um dos integrantes da equipe do plantão e para quem vier em apoio, mantendo o controle sobre o efetivo, informando necessariamente à Sala de Situação.

10.2.5. Coletar Informações

- Antes do início das negociações, se assegurar de ter informações básicas sobre a ocorrência (número de adolescentes participantes da ocorrência, número de pessoas tomadas, características das pessoas tomadas, perímetro isolado, adolescente em situação de risco (convivência protetora), adolescentes maiores de idade (caso haja no local, poderá ser um atuante no desdobramento da ocorrência).

10.2.6. Diminuir o Estresse

- O processo inicial de negociação consiste em conduzir os adolescentes à calma, especialmente os mais exaltados, estabelecendo uma relação de confiança de forma a convencer de que a melhor solução é o diálogo para o restabelecimento da ordem;
- Conseguir criar uma relação de confiança mútua
- Manter o controle emocional;
- Quanto maior o estresse na área de risco, maior será a vulnerabilidade para todos os envolvidos;
- Não desafiar ou ameaçar os adolescentes;
- Não utilizar expressões em tom de ameaça que possam aumentar o nível de estresse.

10.2.7. Permanecer em Local Seguro

- Jamais adentrar à área de risco, seja por conta própria ou por exigência dos adolescentes;
- Não se oferecer para ficar no lugar de uma pessoa tomada;
- Evitar e desencorajar atitudes precipitadas. Agir sempre de forma técnica;
- Não confundir técnica e segurança com covardia ou falta de iniciativa.

10.2.8. Conforme o desempenho do Negociador Improvisado, ele poderá:

- Ser trocado imediatamente se a negociação não estiver evoluindo;
- Ser mantido sob orientação por mais alguns momentos até que o Negociador Principal assuma seu lugar.

10.2.9. Dicas para avaliação da negociação - A negociação vai bem (indicando evolução)

- A linguagem violenta e ameaçadora por parte dos adolescentes, alterada para linguagem não violenta e não ameaçadora;
- O adolescente divulga dados pessoais ou mostra o rosto;
- O conteúdo da conversação muda de emocional para racional;
- A frequência de ameaças aos servidores diminuiu;
- Aumenta o volume de diálogo com os adolescentes e fala-se menos em violência;
- Cria-se vínculo entre o negociador e o adolescente.

10.2.10. A negociação vai mal (indicando risco)

- Ausência de indicadores de progressos, linguagem violentas podem indicar aumento derisco;
- Ameaças ou torturas contra pessoas tomadas;
- Ausência de exigências reais ou essenciais.

10.3. Ações básicas de negociação

Destacamos algumas ações que devem ser observadas por todo negociador[32] e que ratificam muitas das condutas já citadas anteriormente.

[32] Profissional a ser capacitado pela SUPSEG /UNICASA, deve ter habilidades em negociar com pessoas que estão envolvidas em situações de crise, de modo a resolver a situação de forma pacífica e segura, preservando a vida dos envolvidos. Para isso, o negociador deve ter habilidades de comunicação, empatia, negociação e resolução de conflitos.

Essas ações básicas, de caráter eminentemente empírico e tradicionalmente observadas pelas principais organizações na area de segurança do mundo, no desempenho de missões de negociação, são as seguintes:

10.3.1. Estabilize e contenha a situação

O negociador tem um papel decisivo na estabilização da situação limite, devendo empenhar-se no arrefecimento do ânimo dos adolescentes, procurando dar a eles a sensação psicológica de que têm o controle da situação.

10.3.2. Escolha o momento correto para iniciar a negociação

Deve-se aguardar o momento propício para o início das negociações, quase sempre resultado de uma iniciativa dos próprios adolescentes. A pressa do negociador pode gerar mais violência por parte dos envolvidos na situação limite.

10.3.3. Procure ganhar tempo

Aliás, esse é também um dos objetivos da negociação. Não se preocupe com o tempo, apenas procure sair fortalecido da situação, evitando-se soluções precipitadas e que representem perigo as pessoas tomadas.

10.3.4. Deixe o adolescente falar

É muito mais importante deixar o adolescente falar, porque isso não somente ajuda a reduzir seu estado de ansiedade, como propicia a revelação de fatos e dados que possam ser preciosos elementos de informação. É mais importante ser um bom ouvinte que um bom conversador.

10.3.5. Não ofereça nada ao adolescente

Isso prejudica as negociações, pois coloca as autoridades numa situação psicológica de inferioridade perante ao adolescente, dando-lhe a falsa impressão de que elas estão dispostas a ceder a tudo para que ele solte as pessoas tomadas. Porém, solicitações como cigarros, água, papel higiênico, ou qualquer outra coisa semelhante, não custam ser atendidas e servem para manutenção do bom relacionamento com o negociador, além de serem um bom pretexto para se ganhar tempo.

10.3.6. Evite dirigir sua atenção às vítimas com muita frequência e não as chame de reféns

Ao dirigir com muita frequência sua atenção para as vítimas, o negociador poderá fazer com que o adolescente acredite ter mais poder em mãos do que realmente tem.

10.3.7. Seja tão honesto quanto possível e evite truques

A confiança mútua é fundamental para o êxito da negociação, os primeiros contatos com o adolescente devem estabelecer clima de harmonia e sinceridade entre ambos.

10.3.8. Procure evitar a linguagem negativa

A linguagem tem por objetivo a comunicação entre os seres humanos, portanto, quanto mais assertiva for, melhor será o resultado da comunicação. O que é a palavra não? Uma abstração. O não, por si só, não diz nada; logo, o cérebro se fixa no que vem depois do não. O uso de uma linguagem negativa provoca o comportamento que se quer evitar. O foco de uma campanha deve estar no objetivo a ser alcançado e colocado em linguagem afirmativa. As palavras nunca, evite e outras negativas, têm o mesmo efeito de não.

Alguns exemplos para a ação:

EM VEZ DE:	USE:
Não pense em...	Pense em...
Não se preocupe.	Fique tranquilo.
Não entre em pânico.	Fique calmo.
Não se aborreça.	Esqueça, deixe passar.
Não quero perder tempo.	Quero aproveitar bem o tempo.
Não quero me atrasar.	Quero chegar no horário.
É proibida a entrada...	Só é permitida a entrada...

10.3.9. Procure abrandar as exigências

Se os adolescentes causadores da crise exigissem "mundos e fundos" e fossem atendidos na hora, não haveria necessidade de negociação nem de gerenciamento de crises. A negociação existe para, entre outras coisas, tornar as exigências razoáveis. O abrandamento das exigências pode ser paulatino, a começar pelo prazo. Assim, algo que é exigido para o prazo de uma hora, pode ser prometido para duas ou três horas, sob a alegação de uma dificuldade qualquer.

10.3.10. Nunca estabeleça e não aceite um prazo final

O negociador não deverá prometer que as exigências ou pedidos sejam atendidos dentro de determinado limite de tempo.

- Não faça sugestões alternativas

Se determinada exigência não for possível de ser atendida, o negociador não deverá fazer

uma sugestão alternativa, salvo se ela tiver a anuência do Gabinete de Gestão de Crise.

Lembrar sempre que o sucesso na negociação de um incidente com as pessoas tomadas não é resultado de uma ação heróica de um agente, ou ainda de uma Instituição isolada, mas sim o resultado de um trabalho profissional em equipe devidamente coordenado. Tem-se, dessa forma, uma tomada de decisão balanceada ou um processo decisório compartilhado, pois, cada incidente é peculiar e diferente em sua própria essência. Além do mais, ao optar pelo emprego da negociação até as últimas consequências, os responsáveis pelo gerenciamento da crise estarão escolhendo não somente a alternativa mais segura, mas também aquela que é aprovada e ansiada pela maioria absoluta dos mais interessados na solução do evento, que são as pessoas tomadas, cujas vidas estão em jogo e se pretende preservar.

10.4. Gestão de conflito [33]

A gestão de conflito deve ser utilizada no momento em que as ações preventivas não estiverem alcançando seus objetivos, surgindo conflitos e alterações nos relacionamentos e no convívio interpessoal, comprometendo a tranquilidade e a segurança. Com o objetivo de facilitar a comunicação entre as partes em conflito e restabelecer a comunicação para um acordo satisfatório. A gestão de conflitos se difundida propiciará uma coexistência pacífica, limitando o uso da força e da coerção física como metodologia para garantir o direito à segurança de adolescentes em cumprimento de medida socioeducativa e também dos servidores.

Por vezes, esses conflitos ocorrem por motivos fúteis ou oriundos de relações advindas de questões externas à Fundação CASA, onde a atuação é fundamental como forma de prevenção e evitar o agravamento na relação interpessoal. Contudo, algumas situações extrapolam, podendo causar desestabilização no clima de tranquilidade e segurança, podendo resultar em uma situação

[33] Eixo 6 – Parâmetros de Segurança no Atendimento Socioeducativo – pag. 31 - "Tal visão transformativa permite visualizar o conflito em seu contexto, entender o cenário como um sistema, uma teia de relacionamentos e processos, em que o padrão de qualidade diz com a qualidade dos espaços relacionais, intersecções e interações que afetam o processo de convivência."

limite.

Mesmo com o agravamento momentâneo das relações, deve-se atuar como facilitador da comunicação e do diálogo, buscando secundariamente a prevenção e o arrefecimento da crise instalada.

É relevante ratificar a necessidade de que a pessoa que busca fazer a gestão do conflito tenha vínculo de confiança com os adolescentes, e seja respeitado pela postura ética e profissional no cotidiano do Centro Socioeducativo.

Entendemos que, cabe aos Agentes de Apoio Socioeducativos atuar nos pequenos conflitos existentes entre adolescentes, minimizando a possibilidade de ocorrer uma situação limite.

Ocorrendo uma situação limite as ações iniciais devem ser conduzidas pela equipe de forma a buscar uma solução, observado que as tentativas de diálogo com os adolescentes não resultam na resolução pacifica do conflito, deve-se acionar os meios necessários no caso a PMESP - Polícia Militar.

O acionamento da polícia militar é de competência da Direção da Centro, sendo a intervenção e qualquer ação tática possível após autorização da presidência da instituição.

<table>
<tr><th>FASE VERDE</th><th>FASE AMARELA</th><th>FASE VERMELHA</th><th>FASE BRANCA</th></tr>
<tr><td>PEQUENOS CONFLITOS</td><td>ATENÇÃO AUMENTO DE CONFLITOS, REPETIÇÃO DE SITUAÇÕES CORRIQUEIRAS</td><td>SITUAÇÃO LIMITE COM OU SEM PESSOAS TOMADAS</td><td>RETOMADA DA NORMALIDADE</td></tr>
<tr><td colspan="2">GESTÃO DE CONFLITO</td><td>GERENCIAMENTO DE CRISE</td><td>GERENCIAMENTO DE CRISE</td></tr>
</table>

10.5. Conclusão

A Superintendência de Segurança, por meio dos conteúdos do caderno técnico e demais documentos que amparam as práticas cotidianas, busca subsidiar os profissionais da área para uma atuação em consonância com as diretrizes e conceitos que norteiam a socioeducação e aquelas emanadas pela diretoria executiva da instituição.

Os procedimentos da área de segurança serão sempre atualizados a partir do conteúdo existente, possibilitando uma padronização na atuação de todos nos Centros. Novas legislações, determinações da presidência etc.

Importante frisar que os conteúdos aqui descritos não encerram o assunto, podendo ser complementados ou alterados, sempre em consonância com os preceitos legais.

11. Referências bibliograficas

CONSTITUIÇÃO DA REPUBLICA FEDERATIVA DO BRASIL DE 05 DE OUTUBRO DE 1988.

https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/constituicao/constituicao.htm

ESTATUTO DA CRIANÇA E DO ADOLESCNTE – LEI N° 8.074, DE 21/10/1992.DECRETO N° 39.059, DE 16/08/1994.

https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/LEIS/L8069.htm

LEI Nº 12594, de 18 de janeiro de 2012 - SINASE – SISTEMA NACIONAL DE ATENDIMENTO SOCIOEDUCATIVO – SEDH – CONANDA, 2006.

https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_Ato2011-2014/2012/Lei/L12594.htm

RESOLUÇÃO SINASE – SISTEMA NACIONAL DE ATENDIMENTO SOCIOEDUCATIVO – SEDH – CONANDA, 2006.

https://www.gov.br/mdh/pt-br/navegue-por-temas/crianca-e-adolescente/acoes-e-programas/sinase_integra.pdf

REGRAS MÍNIMAS DAS NAÇÕES UNIDAS PARA A ADMINISTRAÇÃO DA JUSTIÇA E DA JUVENTUDE – REGRAS DE BEIJING – 1985

http://ens.ceag.unb.br/sinase/ens2/images/Biblioteca/modulos_dos_cursos/Nucleo_Basico_2015/Eixo_6/Regras_Minimas_das_Nacoes_Unidas_para_a_Administracao_da_Justica_da_Infancia_e_da_Juventude.pdf

REGRAS MÍNIMAS DAS NAÇÕES UNIDAS PARA A ELABORAÇÃO DE MEDIDAS NÃO PRIVATIVAS DE LIBERDADE – REGRAS DE TÓQUIO – 1990

https://www.cnj.jus.br/wp-content/uploads/2019/09/6ab7922434499259ffca0729122b2d38-2.pdf

DIRETRIZES DAS NAÇÕES UNIDAS PARA A PREVENÇÃO DA DELIQUÊNCIA JUVENIL – DIRETRIZES DE RIAD – 1990

https://www.tjpb.jus.br/sites/default/files/anexos/2018/04/principios-orientadores-de-riad.pdf

REGRAS MÍNIMAS PARA O TRATAMENTO DE RECLUSOS

http://ens.ceag.unb.br/sinase/ens2/images/Biblioteca/modulos_dos_cursos/Nucleo_Basico_2015/Eixo_6/Re

gras_Minimas_para_o_Tratamento_dos_Reclusos.pdf

REGRAS MÍNIMAS PARA A PROTEÇÃO DE JOVENS PRIVADOS DE LIBERDADE – 1990

http://ens.ceag.unb.br/sinase/ens2/images/Biblioteca/modulos_dos_cursos/Nucleo_Basico_2015/Eixo_6/Regras_Minimas_das_Nacoes_Unidas_para_a_protecao_dos_jovens_privados_de_liberdade.pdf

RESOLUÇÃO CNE/CP Nº 1, DE 30 DE MAIO DE 2012, QUE ESTABELECE DIRETRIZES NACIONAIS PARA A EDUCAÇÃO EM DIREITOS HUMANOS

https://www3.semesp.org.br/portal/pdfs/juridico2012/resolucoes/resolucao_mec_cne_n1_de_30_05_12.pdf

"PARÂMETROS DE GESTÃO, METODOLÓGICOS E CURRICULARES DA ESCOLA NACIONAL DE SOCIOEDUCAÇÃO" aprovado pelo Conselho Nacional dos Direitos da Criança e do Adolescente - CONANDA em Fevereiro/2014

http://ens.ceag.unb.br/sinase/ens2/images/conteudo/PAR%C3%82METROS%20ENS%20aprovado.pdf

PARÂMETROS DE SEGURANÇA NO ATENDIMENTO SOCIOEDUCATIVO

http://ens.ceag.unb.br/sinase/ens2/images/Biblioteca/modulos_dos_cursos/Nucleo_Basico_2015/Eixo_6/EixoVI.pdf

REGIMENTO INTERNO – FUNDAÇÃO CASA – SP

https://fundacaocasa.sp.gov.br/wp-content/uploads/2022/12/PN-412-22_Regimento_Interno_Centros_Atendimento.pdf

PORTARIA NORMATIVA Nº 395/2022

https://fundacaocasa.sp.gov.br/wp-content/uploads/2023/02/PN-395-22_Normas_Tecnicas_Seguranca-Atualizada_ate_15-02-2023.pdf