



# SOS

## EMOCIONAL



Secretaria de  
Segurança Pública

# SOS EMOCIONAL

Sandro Torres Avelar  
*Secretário de Estado de Segurança Pública do Distrito Federal*

Alexandre Rabelo Patury  
*Secretário Executivo de Segurança Pública*

Bilmar Angelis de Almeida Ferreira  
*Secretário Executivo de Gestão Integrada*

Thiago Frederico de Souza Costa  
*Secretário Executivo Institucional e de Políticas de Segurança Pública*

Marcos Leôncio Sousa Ribeiro  
*Subsecretário de Ensino e Gestão de Pessoas*

## **EQUIPE RESPONSÁVEL**

Marcos Leôncio Sousa Ribeiro  
*Subsecretário de Ensino e Gestão de Pessoas*

Vanessa Signale de Lucena Malaquias  
*Coordenadora de Valorização Profissional*

Ademário Regis de Britto Neto - CAP QOBM/Compl.  
*Psicólogo Organizacional CBMDF | Conteudista*

Roberta Tomaz Vieira de Souza  
*Assessora de Valorização Profissional | Psicóloga | Conteudista*

Pollinny Assunção Dias  
*Assessora | Designer Gráfico*

Solange de Carvalho Lustosa  
*Gerente Biopsicossocial | Conteudista | Revisora Textual*

## **PROJETO GRÁFICO E DIAGRAMAÇÃO**

Pollinny Assunção Dias  
*Criação e diagramação - SUEGEP*

## SUMÁRIO

1. Qual o objetivo desta cartilha? Como ela pode ajudar você? .....	04
2. O que é Primeiros Socorros Emocionais (PSE)? .....	05
3. De forma sintética, para quem, quando e onde usar o PSE?.....	06
4. Como oferecer os Primeiros Socorros Emocionais (PSE)?.....	06
5. Oferecendo os Primeiros Socorros Emocionais (PSE): .....	07
6. O que fazer quando pessoas emocionalmente abaladas tentam o autoextermínio? .....	12
7. Onde procurar ajuda especializada? .....	12
A. Subsecretaria de Segurança e Saúde no Trabalho (SUBSAÚDE):.....	13
B. Polícia Militar do Distrito Federal (PMDF):.....	14
C. Corpo de Bombeiros Militar do Distrito Federal (CBMDF):.....	15
D. Polícia Civil do Distrito Federal (PCDF): .....	15
E. Departamento de Trânsito do Distrito Federal (DETRAN): .....	16
F. Secretaria de Estado de Administração Penitenciária (SEAPE):.....	16
8. Referências .....	17

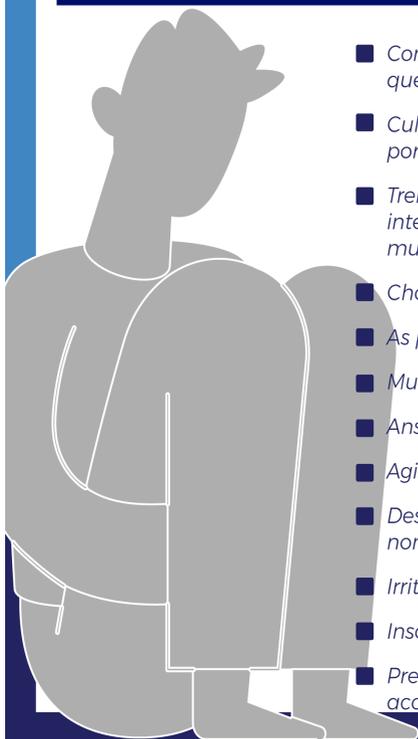
### 1. Qual o objetivo desta cartilha? Como ela pode ajudar você?

Quem nunca precisou lidar com uma crise emocional — seja em casa, com amigos ou durante uma ocorrência? Estar preparado faz toda a diferença.

Esse estado (que pode ser provocado por uma perda, um acidente, uma tragédia) pode deixar as pessoas que nós amamos ou que atendemos em uma ocorrência confusas, ansiosas, com medo, agitadas, irritadas, preocupadas ou até mesmo caladas e apáticas.

#### Sinais comuns de que alguém não está conseguindo lidar com uma crise emocional:

- *Confusão, emocional ou sentimento de que a situação é irreal;*
- *Culpa, vergonha (por ter sobrevivido ou por não ter salvo outros);*
- *Tremores, dores de cabeça, cansaço intenso, perda de apetite, dores musculares.*
- *Choro, tristeza, humor deprimido, pesar;*
- *As pessoas ficam caladas;*
- *Muito quieta (sem se movimentar);*
- *Ansiedade, medo intenso;*
- *Agitação;*
- *Desorientação (não saber o próprio nome, de onde é ou o que aconteceu);*
- *Irritabilidade, raiva;*
- *Insônia, pesadelos;*
- *Preocupação de que algo muito ruim irá acontecer.*



# SOS

## EMOCIONAL

Esta cartilha foi elaborada exatamente para dar condições para que você possa oferecer práticas de acolhimento, escuta e cuidado nesse momento tão difícil a alguém que esteja precisando, pois ela representa os Primeiros Socorros Emocionais (PSE) e, por isso, busca promover a saúde mental, e prevenir agravamentos e auxiliar a prática pela busca de serviços especializados.

## 2. O que é Primeiros Socorros Emocionais (PSE)?



*Conjunto de habilidades e competências que auxiliam qualquer pessoa treinada a reduzir o sofrimento inicial causado por uma situação de grande impacto emocional.*

*Visa o suporte eficaz e rápido às respostas emocionais, facilitando a mobilização dos recursos pessoais e sociais disponíveis.*



### **O PSE não deve ser confundido com:**

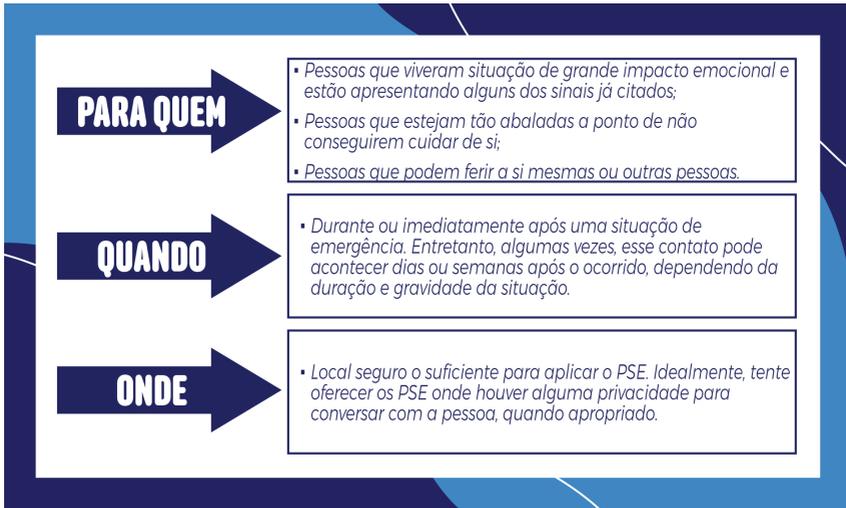
**Atendimento psicológico** → ele não substitui um acompanhamento terapêutico regular. Diante disso, ele pode ser realizado por qualquer pessoa treinada.

**Método diagnóstico** → o PSE não tem o objetivo de diagnosticar transtornos mentais;

**Interrogatório** → o foco é acolher e ajudar, sem pressionar a pessoa a falar ou buscar respostas imediatas;

**Intervenção terapêutica completa** → o PSE é um suporte inicial, mas não substitui o tratamento psicológico ou psiquiátrico quando necessário.

### 3. De forma sintética, para quem, quando e onde usar o PSE?



### 4. Como oferecer os Primeiros Socorros Emocionais (PSE)?

Há cinco passos para que você realmente consiga ajudar emocionalmente uma pessoa até que ela seja encaminhada para uma ajuda especializada.

O primeiro deles é a **observação**. É possível que você se depare com situações nas quais o sofrimento possa provocar o autoextermínio e isso pode por em risco a sua segurança e a da pessoa. Dessa forma, sempre observe cheiros, objetos, lugares e priorize as necessidades básicas evidentes e urgentes e a sua segurança.

O segundo passo é o **acolhimento**. Você precisa mostrar-se receptivo, oferecer ajuda e cuidado prático, acalmar quem está em crise emocional. Esse momento é muito importante, pois representa a construção de vínculo essencial para continuar com os Primeiros Socorros Emocionais.

O próximo passo é a **escuta empática** e ela precisa ser verdadeira, sem julgamentos. É importante que, enquanto você espera ou escuta o outro, não esteja mexendo no celular ou fazendo qualquer outra coisa. Espere o outro falar e isso pode demorar. Não o atropela para acelerar o processo a menos que haja riscos à vida. Do contrário aguarde, porque isso também ajuda a acalmar e a

# SOS EMOCIONAL

perceber possibilidades.

O passo seguinte envolve isso: **construção de possibilidades**. É importante mostrar que existe suporte e a organização de pensamento é crucial para estabelecer prioridades e planejamentos.

É necessário usar o vínculo criado para mostrar que não é possível continuar sem buscar ajuda especializada, mesmo que a pessoa se mostre decidida a resolver ou tomar uma atitude em relação a situação problema.

<b>A</b>	<b>Acolhimento (vínculo):</b>	<i>Se apresente, use tom de voz calmo, se dirija à pessoa, valide, tolere a angústia, deixe-o falar.</i>
<b>E</b>	<b>Escuta ativa:</b>	<i>Perguntas abertas, sem julgamento moral, ouça o discurso de dor, confirme se <b>você</b> compreendeu (resuma, relacione as ideias), observe o significado para ele, <b>sem confrontar</b>.</i>
<b>I</b>	<b>Identificar fatores (risco e proteção):</b>	<i>Só é possível a partir da escuta. Atentar-se para gatilhos e possibilidades de suporte interno e sociofamiliar.</i>
<b>O</b>	<b>Orientações e Encaminhamento:</b>	<i>Ajude a pessoa a construir possíveis direcionamentos (autoeficácia), defina prioridades nas resoluções. Presença de familiares e/ou amigos.</i>
<b>U</b>	<b>Ultimar:</b>	<i>Retomar o que foi acordado, transmitir perspectiva positiva e realista de melhora.</i>

## 5. Oferecendo os Primeiros Socorros Emocionais (PSE):

Agora que você já sabe o que é os primeiros socorros emocionais é preciso saber como proceder. Dessa forma, a tabela a seguir mostra o que se deve ou não se deve fazer ao abordar uma pessoa em crise emocional.

# SOS

## EMOCIONAL

O QUE NÃO FAZER	O QUE FAZER?
<p><b>Não faça falsas promessas.</b></p> <p>"Vai ficar tudo bem."</p> <p>"Só eu consigo ajudar você."</p>	<p><b>Seja honesto e confiável.</b></p> <p>"Eu estou aqui para TENTAR ajudar você."</p> <p>"Você quer falar sobre o que está sentindo?"</p>
<p><b>Não julgue as pessoas nem os seus sentimentos.</b></p> <p>"Para de drama! Quanta frescura!"</p> <p>"Isso é falta de Deus, você não quer ir a minha igreja?"</p> <p>"Se você se acalmar, as coisas irão melhorar."</p>	<p><b>Acolha as demandas com empatia.</b></p> <p>"Eu compreendo o quão difícil deve ser para você passar por isso."</p> <p>"Juntos podemos pensar em alternativas para passar por essa situação."</p>
<p><b>Não pressione as pessoas para contar as suas histórias pessoais ou o fato que ocorreu.</b></p> <p>"Me conta tudo que aconteceu, assim ficará mais fácil para solucionarmos esse problema."</p> <p>"Conta tudo, abre o jogo."</p>	<p><b>Respeite a privacidade e o momento do indivíduo.</b></p> <p>"Eu consigo imaginar o quão difícil seja para você contar as suas questões pessoais para um desconhecido."</p> <p>"Eu gostaria de lhe ajudar a encontrar alguma solução para o que está acontecendo com você."</p>
<p><b>Não forneça falsas informações sobre aquilo que você não tem certeza.</b></p> <p>"Tenho certeza de que lá você será atendido(a)."</p> <p>"Tenho certeza de que você vai sair dessa, basta você ter calma."</p> <p>"Tenho certeza de que isso é só uma fase."</p>	<p><b>Forneça informações se você as tiver, seja honesto sobre o que você sabe e não sabe.</b></p> <p>"Eu não sei, mas irei me informar sobre isso para você."</p> <p>"Eu estou em busca de informações fidedignas para lhe repassar."</p>
<p><b>Não force as pessoas a receberem ajuda e não seja invasivo ou agressivo.</b></p> <p>"Você precisa aceitar a minha ajuda, eu só quero o seu bem."</p> <p>"Se você me ouvisse e aceitasse a minha ajuda, eu tenho certeza de que você iria ficar melhor."</p>	<p><b>Deixe claro para as pessoas que mesmo que elas não queiram ajuda agora, elas poderão recebê-la posteriormente.</b></p> <p>"Eu entendo que agora você não esteja querendo compartilhar essas questões. Mas saiba que, quando quiser ajuda ou conversar, você pode contar comigo."</p>

# SOS

## EMOCIONAL

Como você pode constatar, a linguagem representa um meio importante para estabelecer vínculos ou para desfazê-los. Não se culpe se você já falou alguma dessas frases trazidas aqui como exemplos do que não fazer. O importante é sempre se permitir aprender para desempenhar um melhor trabalho. Só o fato de refletir sobre o assunto já é um primeiro passo.

Ainda sobre a comunicação adequada, há alguns cuidados que podem ajudar neste momento de dificuldade. Um deles está em garantir a segurança do indivíduo e da própria equipe. Veja outras:



- *Aproxime do indivíduo de forma calma.. Desde que haja consentimento, se apresente (nome, serviço, função);*
- *Se posicione de frente, use tom de voz normal. Evite usar diminutivos;*
- *Tente direcionar, sempre que possível, o indivíduo para um local calmo e com privacidade, de forma a poder conversar e aborda-lo adequadamente;*
- *Proteja a pessoa do olhar de estranhos;*
- *Esclareça a pessoa a respeito do sigilo, profissional quando estiver em uma ocorrência.*

Outra ação importante é tentar construir um vínculo com a pessoa para que a interação aconteça da melhor forma possível. Para isso é necessário:



- *Deixar a pessoa falar, deixando-a o mais confortável possível (não pressione);*
- *Perguntar sobre suas necessidades e ajudá-la a priorizá-las;*
- *Adotar uma postura calma, tranquila, segura, empática e acolhedora, com gestos confiantes e não ameaçadores;*
- *Tratar a pessoa pelo nome, não utilizando apelidos ou nomes constrangedores.*
- *Manter o olhar na pessoa (observe tudo).*

# SOS

## EMOCIONAL

É importante identificar fatores que podem gerar quebra de vínculo, como mentiras, ameaças ou desafios, desinteresse e falta de paciência. Além disso, o processo de escuta é muito essencial nessas situações. Mas quem está ouvindo precisa se desfazer de preconceitos e julgamentos.



**Não julgue** o que elas fizeram ou não fizeram ou como estão se sentindo. **Não diga:** "Você não deveria se sentir assim", ou "Você deveria se sentir sortudo por ter sobrevivido", "Você deve ser forte".

Em algumas ocasiões, o indivíduo pode estar em surto ou delirando, condições provocadas por uso de substâncias, por choques ou estresse. Se você encontrar esse quadro, tente:



- Obter informações dos familiares;
- Jamais diga que é mentira;
- Não tome partido;
- Jamais estimule a fantasia ou delírio;
- Diga que acredita, mas não vivencie.

Não raro, durante as interações, as pessoas emocionalmente abaladas ficam em silêncio. Quando isso acontecer, é normal você se sentir motivado a “quebrar” esse momento tentando falar qualquer coisa. Mas, quando isso ocorrer, por favor, não o faça. O silêncio é também uma forma de ela tentar se organizar mentalmente e emocionalmente. A verbalização irá acontecer quando ela se sentir preparada para conversar sobre o que aconteceu ou o que ela fez, quando em situações de tentativas de autoextermínio.

# SOS

## EMOCIONAL



- *Quando ocorrerem pausas, respeitá-las pois elas promovem o reequilíbrio, reordena pensamento, alivia tensão;*
- *Caso a pessoa não queira voltar a falar, respeite-o.*

Na mesma linha do que foi sinalizado anteriormente, não tente “completar as frases das pessoas que estejam precisando de primeiros socorros emocionais, mesmo que você considere o que vai falar importante para “ajudar”. Deixe que ela faça e fale no seu tempo. Não atropele e tente resolver os problemas que para você são simples, pois cada um vivencia determinada situação de uma forma bem peculiar.



- *Estimule a pessoa a concluir a frase ou assunto com suas próprias palavras.*
- *Não pense ou aja como se você devesse resolver todos os problemas da pessoa no lugar dela.*

Como você pode perceber, nem sempre será possível encontrar “soluções”, pois isso pode necessitar de tempo, ajuda especializada e outras ações. Mas o objetivo de fornecer os primeiros socorros emocionais não possui essa “missão”. Você precisa apenas tentar ser confiável, não dar conselhos (porque eles podem ser simplistas e até mesmo atrapalhar o momento de reorganização emocional), não emitir opinião ou julgamentos pessoais.

Uma forma de ajudar uma pessoa emocionalmente abalada é repetir o que ela fala de forma reduzida para saber se você está compreendendo o que está sendo dito e fazê-la também refletir sobre o que ela está sentindo.

# SOS

## EMOCIONAL



- *Respeita as ideias em momento oportuno de forma reduzida para verificar sua compreensão;*
- *Tenha uma comunicação clara e uma postura adequada (profissional).*

### 6. O que fazer quando pessoas emocionalmente abaladas tentam o autoextermínio?

A prioridade é manter a vida e buscar ajuda especializada. Não tente fazer nada além disso e não corra riscos desnecessários, por isso avalie o local onde a pessoa se encontra e o que pode agravar o seu quadro.

Se a pessoa estiver inconsciente, considere a situação uma emergência e busque informações sobre o que aconteceu como remédios ou substâncias que ela possa ter ingerido, cheiros que indique inalação de gás de cozinha, material cortante ou quaisquer outras informações que possam ajudar a dar o auxílio necessário para manter a vida.

Em situação de autoextermínio acione imediatamente os profissionais competentes: PMDF (190), CBMDF (193), PCDF (197) OU SAMU (192).

### 7. Onde procurar ajuda especializada?

Caso você ou um colega de trabalho precise de ajuda especializada para tratar de suas emoções, há canais dentro do Sistema de Segurança Pública do Distrito Federal que você pode acessar. Você conhece esses serviços?



## A. Subsecretaria de Segurança e Saúde no Trabalho (SUBSAÚDE):

Tem como público-alvo os servidores públicos efetivos civis e ativos com vínculo na Administração Direta, Autárquica e Fundacional do DF. Possui os seguintes programas:

- **Programa Educação permanente em saúde mental:** *possui como objetivo realizar ações que contribuam para o aprimoramento da educação acerca das doenças mentais com a inserção e discussão do tema no ambiente de trabalho, proporcionando a maior sensibilização dos gestores e servidores quanto à necessidade de ações de promoção e prevenção à saúde do servidor.*
- **Programa de suporte psicológico:** *busca realizar assistência psicológica especializada na atenção à saúde emocional dos servidores. O encaminhamento para o Suporte Psicológico é, exclusivamente, interno. Os profissionais que atuam nas diversas atividades da SUBSAÚDE e na Perícia Médica, caso identifiquem a necessidade de encaminhamento de servidor (a) para o suporte psicológico, poderá fazê-lo, via preenchimento de Formulário de Solicitação de Serviços.*
- **Programa de suporte psiquiátrico:** *os casos de alta complexidade e emergenciais serão identificados e encaminhados para a rede de saúde mental pública. O encaminhamento para o suporte psiquiátrico é, exclusivamente, interno e realizado pelos psicólogos. O psicólogo que identificar a necessidade desse tipo de apoio especializado irá encaminhar, via formulário específico, para o serviço em questão.*



### **B. Polícia Militar do Distrito Federal (PMDF):**

Centro de Assistência Psicológica e Social (CAPS/PMDF)

- **Localização:** *Primeiro andar do Centro Médico da PMDF (CMED/PMDF).*
- **Consultas de Psicologia:** *Não é necessário pedido médico.*
- **Agendamento por e-mail:** *dsap.caps@pm.df.gov.br*
- *Presencialmente no CAPS*
- **Consultas de Psiquiatria:**
  - **Subsecretaria de Segurança e Saúde no Trabalho (Subsaúde):** *para avaliação de Capacidade Laborativa do Servidor.*
  - **Primeira consulta:** *sem necessidade de pedido médico. Continuidade do tratamento sem necessidade de relatório médico.*
  - **Agendamento por e-mail:** *dsap.caps@pm.df.gov.br. Presencialmente na Subseção de Saúde Mental.*

Seção de Bem Estar Social (SBES/PMDF)

- **Apoio psicológico para:** *militares, dependentes, pensionistas. Informações sobre internações, marcação de consultas em saúde mental e procedimentos em urgências e emergências psiquiátricas.*
- **Atendimento:** *presencial ou por telefone*
- **Telefone 24h (inclusive feriados):** *(61) 99618-0241*



## C. Corpo de Bombeiros Militar do Distrito Federal (CBMDF):

### Grupo Respirar – CBMDF

- Programa de apoio e orientação para manejo da ansiedade. Desenvolvido pela Seção de Assistência à Saúde Mental e Ocupacional (SASMO/CEABM).
- Fornece apoio, informação e ferramentas para o controle da ansiedade no cotidiano, buscando minimizar o impacto dos sintomas de ansiedade.
- **Informações e Contato:** WhatsApp: (61) 98321-4488

### Atendimento Psicológico no CBMDF

- **Clínicas Credenciadas:** Os militares do CBMDF podem buscar atendimento psicológico e psiquiátrico nas clínicas credenciadas. A lista completa está disponível na intranet da Corporação.



## D. Polícia Civil do Distrito Federal (PCDF):

### Programa de Avaliação da Saúde do Servidor – PASS (Etapa II)

- Programa de Inspeção de Saúde Médica e Psicológica. Voltado para todos policiais da ativa.
- Prevenção e diagnóstico precoce de condições médicas e psicológicas. Levantamento de dados para vigilância em saúde.
- **Local de Realização:** Policlínica da PCDF.
- **Agendamento da Avaliação Psicológica:** contato via WhatsApp - (61) 98362-6379.



### **E. Departamento de Trânsito do Distrito Federal (DETRAN):**

Núcleo de Atenção ao Servidor (NUASE)

- *Acolhimento, orientação e encaminhamento dos servidores.*
- **Localização:** 913/713 Sul Bloco D, 5º Andar Detran
- **Agendamento por e-mail:** [nuase@detran.df.gov.br](mailto:nuase@detran.df.gov.br).



### **F. Secretaria de Estado de Administração Penitenciária (SEAPE):**

Setorial: Comissão de Qualidade de Vida no Trabalho ( CQVT/ SEAPE-DF)

- *AE-mail:* [cqvt@seape.df.gov.br](mailto:cqvt@seape.df.gov.br)
- *Promover um ambiente saudável, equilibrado e motivador, visando o bem-estar físico, mental e social dos servidores do Sistema Penitenciário.*
- *Encaminhamento para avaliação médica:*
  - **Subsecretaria de Segurança e Saúde no Trabalho (Subsaúde):** *para avaliação de Capacidade Laborativa do Servidor.*
  - **Escuta SUSP:** *Atendimento Psicológico (sigiloso, online e gratuito) aos servidores da Segurança Pública.*
- *Agendamento:* [gov.br/escutasusp](http://gov.br/escutasusp)

### 8. Referências

- Marcolan, João Fernando. Técnica terapêutica da Contenção Física, 2013. Sampaio, F. Comunicação, relação terapêutica e relação de ajuda, 2017, Mira (Portugal). PAHO. Primeiros cuidados psicológicos: guia para trabalhadores de campo, 2015.
- Suicideworldwidein 2019: globalhealthestimates. Geneva: World HealthOrganization, 2021



GOVERNO DO DISTRITO FEDERAL

---



Secretaria de  
Segurança Pública

