

MANUAL

Fluxo para Situações
Sensíveis em Saúde Mental

1ª Edição – 2024

Elaboração

Nuançes Psi Consultoria: Intervenções em Saúde Mental e Trabalho

Responsável Técnica

Janice do Carmo Demuner Magalhães

Conteudistas

Janice do Carmo Demuner Magalhães

Alice do Carmo Narciso

Proponentes

Henrique Coutinho Luciano

Jefferson Otoni de Carvalho

Márcia Cristina Câmara Maia

Apoio Institucional

Fernanda Amabili Stanzani Garcia

Ingrid Pereira Campelo

Design

Wilson Carlos Ribeiro Junior

Sumário

Apresentação	4
1. Recebimento/Observação	4
1.1. Observar	4
2. Avaliação de Intensidade Sintomática	5
2.1. Avaliar Intensidade.....	5
2.2. Intensidade Baixa.....	6
2.3. Intensidade Média	6
2.4. Intensidade Alta.....	7
3. Mobilização de Equipe	7
3.1. Equipe para Sintomas de Intensidade Baixa	7
3.2. Equipe para Sintomas de Intensidade Média.....	7
3.3. Equipe para Sintomas de Intensidade Alta	7
4. Abordagem Multiprofissional	8
4.1. Público Interno	8
4.2. Público Externo	8
4.3. Verificar Pessoa de Confiança e Local de Preferência	8
4.4. Encaminhar para Local Seguro	8
5. Avaliação de Risco de Crise.....	9
5.1. Avaliar Risco.....	9
5.2. Risco Baixo.....	10
5.3. Risco Médio	10
5.4. Risco Alto.....	10
5.5. Termo de Responsabilização.....	10
6. Contato de Segurança / Encaminhamento Externo.....	10
6.1. Contato com Familiar/Amigo	11
6.2. Sugestão de Serviço de Saúde.....	11
6.3. Contato com SAMU/PM/CBMES	11
7. Suporte Possível.....	11
7.1. Contato de Monitoramento	11
Referências	12
Anexos.....	12

Apresentação

Este Manual é o resultado de um processo interventivo realizado no Sest/Senat – Unidade Serra/ES, durante o período de dezembro de 2023 a outubro de 2024. Pautado nas referências mais modernas em Saúde Mental e do Trabalhador e tomando como base a proposta inicial elaborada por um grupo de trabalhadores da própria unidade, foi desenvolvido um Fluxo para encaminhamento e acolhimento de situações sensíveis em saúde mental. Por “situações sensíveis em saúde mental”, entende-se comportamentos, sinais e expressões variadas que denotem maior necessidade de cuidado e sensibilidade por parte da equipe técnica da referida unidade.

Enquanto método, foram utilizadas variadas técnicas e ferramentas para alinhar necessidades e expectativas da equipe Sest/Senat aos conhecimentos que precisavam ser ampliados para uma melhor aplicação deste fluxo. As técnicas incluíram observação participante, treinamentos, diários de campo, participação em atendimentos, mapeamento de necessidades laborais e checklists, que foram aplicados por Psicólogos especialistas nas discussões em Saúde do Trabalhador. O resultado é um material coerente às práticas em saúde mental, que fomentará um atendimento mais humanizado e ético por parte do Sest/Senat – Unidade Serra/ES.

O **Fluxo para Situações Sensíveis em Saúde Mental**, apresentado no **Anexo A**, apresenta sete etapas de intervenção, cujos procedimentos são detalhados neste Manual. O acesso ao Fluxo e a este Manual pode ser realizado por meio de QR Codes, apresentados no **Anexo B**.

A efetivação deste produto se deu devido à participação efetiva de toda a equipe do Sesta/Senat – Unidade Serra/ES, em parceria com os profissionais da Nuançes Psi Consultoria. A aposta aqui se dá no sentido de que uma equipe mais bem preparada é, também, uma equipe melhor.

1. Recebimento/Observação

A partir do momento que alguém entra no Sest/Senat, todos funcionários da unidade podem ter acesso visual a esta pessoa. Diante disto, é fundamental **Observar** se há a presença de sintomas aparentes de possíveis alterações psíquicas.

1.1. Observar

Observar se há sintomas aparentes significa verificar uma série de comportamentos que podem aparecer em algumas situações, tais como:

- Tremores;
- Suor;
- Fala acelerada;
- Olhar fixado;

- Alteração da voz;
- Gestos descompassados;
- Discurso incoerente com o entorno;
- Presença de comportamentos incomuns, como deitar-se no chão, bater a cabeça na parede, mordidas...

É preciso observar também a comunicação não verbal, a fim de delinear aspectos que incidem sobre o usuário. Devem ser considerados características como:

- Aparência geral;
- Expressão das emoções;
- Postura;
- Comportamento tátil;
- Expressão facial;
- Comportamento ocular.

Ressalta-se que há sintomas de ordem física que precisam ser mapeados, como:

- Pressão arterial;
- Marcha;
- Coordenação global;
- Equilíbrio.

No caso de não haver sinais aparentes, a pessoa poderá prosseguir para o **Encaminhamento Regular**. Caso haja sintomas psíquicos associados ou não a sintomas físicos, parte-se para a **Avaliação de Intensidade Sintomática**.

2. Avaliação de Intensidade Sintomática

2.1. Avaliar Intensidade

A avaliação de intensidade sintomática possibilitará definir como se prosseguirá a **Mobilização de Equipe** para atendimento do usuário, sendo essencial para o sucesso da intervenção. Para este fim, a intensidade sintomática classifica-se como **Baixa**, **Média** ou **Alta**.

Os sintomas identificados, assim como suas intensidades, deverão ser registrados na ficha de cadastro do usuário, para que a situação possa ser mapeada. Este registro é necessário para evitar que uma condição se prolongue por período indeterminado sem o devido tratamento.

Caso haja registros recorrentes, haverá indícios de que há uma continuidade não tratada de sintomas de possíveis alterações psíquicas. Neste sentido, quando houver o terceiro registro de ocorrência de sintomas, o usuário deverá ser orientado a procurar serviço especializado em saúde mental, uma vez que não é função do Sest/Senat

oferecer serviço regular de ordem psiquiátrica. Neste caso, o usuário deverá apresentar Laudo Psicológico para retornar a utilizar os serviços do Sest/Senat.

Vale ressaltar que, caso o usuário seja paciente do serviço de Psicologia da unidade, o registro dos sintomas aparentes na ficha de cadastro poderá ser suprimido, devendo-se antes consultar o parecer do profissional que o atende.

2.2. Intensidade Baixa

Os sintomas psicopatológicos de baixa intensidade referem-se às manifestações leves de desconforto psicológico ou alterações comportamentais que, embora perceptíveis, não comprometem significativamente o funcionamento diário do indivíduo. Esses sinais podem incluir:

- Leve ansiedade e alterações da respiração;
- Mudanças sutis no humor;
- Pequenas dificuldades de concentração;
- Alterações de fala e memória.

Geralmente são transitórios e podem ser influenciados por estressores cotidianos. Embora não representem uma emergência imediata, esses sintomas merecem atenção e monitoramento, pois podem ser indicativos de um estágio inicial de um problema mais sério ou uma resposta temporária a circunstâncias estressantes. A identificação de quadros de sintomas de baixa intensidade é crucial para intervenções precoces e preventivas, permitindo um suporte adequado antes que a situação possa se agravar.

2.3. Intensidade Média

Os sintomas psicopatológicos de média intensidade referem-se a manifestações moderadas de perturbações psíquicas ou comportamentais que, embora significativas, não chegam a ser incapacitantes ou extremamente graves. Estes sintomas podem incluir:

- Ansiedade moderada/
- Alterações de humor perceptíveis, mas não severas;
- Dificuldades de concentração;
- Pensamentos intrusivos ocasionais;
- Comportamentos ligeiramente desorganizados.

Tais sintomas são suficientemente notáveis para causar desconforto e possivelmente interferir em algumas atividades diárias, mas não impedem completamente o funcionamento do indivíduo. Neste nível de intensidade, geralmente mantém-se algum grau de compreensão sobre a própria condição, havendo capacidade de responder à ajuda ou responder a intervenções. A identificação deste nível de intensidade contribui para direcionar a abordagem.

2.4. Intensidade Alta

Os sintomas psicopatológicos de alta intensidade representam manifestações graves que requerem atenção imediata e intervenção especializada. Estes sintomas podem incluir:

- Ideação suicida com plano concreto;
- Alucinações vívidas e perturbadoras;
- Delírios intensos que afetam significativamente o comportamento;
- Agitação psicomotora extrema;
- Ataques de pânico incapacitantes;
- Episódios de deslocamento mental da realidade.

A presença desses sintomas de alta intensidade, geralmente, indica um risco elevado para a segurança do indivíduo ou de outros, podendo exigir hospitalização imediata ou intervenção de crise.

3. Mobilização de Equipe

A mobilização da equipe se dará por meio do aplicativo de comunicação interno (Microsoft Teams). A pessoa que identificou os sintomas acionará a equipe com base na **Avaliação de Intensidade Sintomática**, de forma a garantir uma maior assertividade na intervenção e propiciar segurança tanto ao usuário quanto à equipe do Sest/Senat.

Vale ressaltar que os demais usuários do Sest/Senat devem manter tanto quanto possível a atividade rotineira que estejam realizando e qualquer profissional que observe a instauração de sintomas psicopatológicos aparentes deverá conduzir a situação de maneira a afastar curiosos. Devem ser evitados comportamentos como gritos, aproximação desnecessárias, contato físico. Também deve ser evitado pedir calma, uma vez que esta expressão pode ser um gatilho para maior alteração do sujeito.

3.1. Equipe para Sintomas de Intensidade Baixa

Para casos de sintomas de intensidade baixa, deverá ser mobilizada a equipe de **Saúde**.

3.2. Equipe para Sintomas de Intensidade Média

Para casos de sintomas de intensidade média, deverá ser acionada a **Chefia**, seguida da mobilização da equipe de **Saúde** e, por fim, algum **Agente de Portaria**.

3.3. Equipe para Sintomas de Intensidade Alta

Para casos de sintomas de alta intensidade, deverá ser prioritariamente convocado o **Agente de Portaria**. Em seguida, deverá ser acionada a **Chefia** e mobilizada a equipe de **Saúde**.

4. Abordagem Multiprofissional

A abordagem multiprofissional recebe esse nome porque inclui pessoas de mais de um setor do Sest/Senat para conduzir a abordagem do usuário. Lembrar que esta abordagem não pode ser feita de maneira solitária.

A condução dependerá se a pessoa faz parte do público **Interno** ou **Externo**.

4.1. Público Interno

Entende-se como público interno as pessoas que trabalham no Sest/Senat.

Para este público, a abordagem deverá **Verificar Pessoa de Confiança e Local de Preferência** para, em seguida, **Encaminhar para Local Seguro**.

4.2. Público Externo

Entende-se como público externo todas as pessoas que não trabalham no Sest/Senat, como usuários dos serviços, familiares, alunos, entre outros.

Para este público, a abordagem apropriada é **Encaminhar para Local Seguro**.

4.3. Verificar Pessoa de Confiança e Local de Preferência

Para o público interno, deve-se identificar uma pessoa de confiança, que pode ser qualquer colega que mantenha contato de cuidado durante o trabalho, seja este nomeado pelo sujeito, caso esteja em condições, ou indicado pela própria equipe. Esta pessoa de confiança também deve estar à vontade para contribuir na abordagem. Caso não esteja, ela não deve ser considerada neste cenário. Destaca-se que a presença desta pessoa pode auxiliar no desdobramento interventivo, pois espera-se que o sujeito se sinta mais confortável com a situação.

Também deve ser identificado o seu local de preferência. Este local consiste em ambiente em que a pessoa se sinta acolhida. Caso o local contemple as características de um local seguro, este poderá ser utilizado. Caso contrário, a decisão será da equipe.

4.4. Encaminhar para Local Seguro

O local seguro deve ser um ambiente em que haja rotas de fuga, janelas e portas, e que também garanta ao máximo a descrição da situação. Conforme já mencionado, para o público interno, deve ser adotado prioritariamente o seu local de preferência.

É neste recinto que deverá ser realizada a abordagem multiprofissional, verificando-se o estado em que a pessoa se encontra. Neste sentido, a abordagem deve contar com uma postura respeitosa, com garantias de sigilo. Deve-se, inicialmente, perguntar o que a pessoa está sentindo e como ela está entendendo aquele momento. As colocações e perguntas devem ser breves, evitando-se contato físico, como abraços, porém estes não são proibidos.

Deve-se haver uma percepção do entorno e lembrar de evitar perguntas muito longas e complexas. Entender a vivência da pessoa naquele momento facilita o encaminhamento posterior, em que devem ser explicados os protocolos a partir daquela observação sintomática.

Caso, após a abordagem, o usuário não apresente mais sintomas significativos, deve ser realizado o **Encaminhamento Regular**. Em caso de permanência de sintomas, será realizada a **Avaliação de Risco de Crise**.

5. Avaliação de Risco de Crise

5.1. Avaliar Risco

A avaliação de risco envolve a análise de diversos fatores para determinar a probabilidade e gravidade de uma crise potencial. Em outros termos, uma crise é o mesmo que um evento crítico, ou seja, uma ocorrência expressiva e, muitas vezes, inesperada, que tem o potencial de causar impactos substanciais em uma organização, comunidade ou indivíduo.

Esses eventos são caracterizados por sua gravidade, urgência e capacidade de gerar consequências de longo alcance se não forem gerenciados adequadamente. A pressão e certa anormalidade dos aspectos sociais estão presentes. Elementos a serem observados para classificar uma situação como evento crítico:

- Impacto potencial: esses eventos têm o potencial de causar danos significativos, incluindo perda de vidas, danos à propriedade, interrupção de operações, danos à reputação ou perdas financeiras.
- Urgência: eventos críticos geralmente exigem ação imediata e decisiva. O tempo de resposta é crucial para mitigar os danos.
- Complexidade: envolvem múltiplas variáveis e comportamentos desconexos que tornam sua gestão mais desafiadora.
- Imprevisibilidade: embora alguns eventos críticos possam ser antecipados até certo ponto, muitos ocorrem de forma inesperada, exigindo flexibilidade e adaptabilidade na resposta.
- Necessidade de recursos: geralmente requerem a mobilização rápida de recursos diferenciados, tanto humanos quanto materiais.
- Potencial de escalada: se não forem gerenciados eficazmente, eventos críticos podem escalar rapidamente, aumentando seu impacto e complexidade.

Em caso de haver a quebra do padrão de normalidade, somando risco à vida tanto de si quanto de terceiros e/ou risco de danos ao patrimônio, será necessário avaliar a faixa de risco, sendo este **Baixo**, **Médio** ou **Alto**.

5.2. Risco Baixo

O risco será considerado baixo se a pessoa conseguir informar o que está sentindo, aceitar ajuda oferecida imediatamente, recobrar o estado necessário para o atendimento que foi buscar no Sest/Senat.

Neste caso, sintomas como choro convulsivo, respiração alterada, dentre os demais avaliados na observação estarão sob controle. Nesta situação, o usuário deverá assinar o **Termo de Responsabilização**, podendo prosseguir para o **Encaminhamento Regular**.

5.3. Risco Médio

O risco será considerado médio se os sintomas pessoais observados para utilização do fluxo não forem controlados para continuidade do atendimento regular.

Neste caso, a abordagem deverá prosseguir para a realização do **Contato de Segurança / Encaminhamento Externo**.

5.4. Risco Alto

O risco será considerado alto se não houver possibilidade de comunicação e compreensão, se houver menção direta de lesão a si ou a terceiros ou agressividade permanente no contato com a segurança.

Neste caso, a abordagem deverá prosseguir para a realização do **Contato de Segurança / Encaminhamento Externo**.

5.5. Termo de Responsabilização

Em todos os casos, deverá ser assinado termo atestando que o Sest/Senat orientou o usuário, disponibilizando informações acerca da necessidade de tratamento, autorizando o Sest/Senat a entrar em contato para acompanhamento da evolução do quadro. O modelo do termo está apresentado no **Anexo C**.

6. Contato de Segurança / Encaminhamento Externo

Esses contatos e encaminhamentos deverão ser realizados para os casos de risco **Médio e Alto**, possibilitando o encaminhamento seguro do usuário para que seja dado prosseguimento externo ao seu atendimento, por meio dos serviços especializados para esta tratativa.

No caso de **Risco Médio**, deverá ser realizado **Contato com Familiar/Amigo**, seguida da **Sugestão de Serviço de Saúde**, devendo assinar o **Termo de Responsabilização**. O termo também poderá ser assinado pelo familiar/amigo.

Já para o caso de **Risco Alto**, o procedimento a ser realizado é, imediatamente, o **Contato com SAMU/PM/CBMES**. Somente após a realização deste contato deverá ser

prosseguido para o **Contato com Familiar/Amigo**, sendo necessariamente este o responsável por assinar o **Termo de Responsabilização**.

Após a realização do encaminhamento externo, a equipe do Sest/Senat deverá acompanhar a evolução do quadro, providenciando o **Suporte Possível** aos usuários.

6.1. Contato com Familiar/Amigo

É essencial que seja realizado contato com um familiar ou amigo do usuário, conforme contatos indicados na ficha de cadastro para uso do Sest/Senat. Esta pessoa será responsável por receber as orientações quanto ao encaminhamento do usuário, assim como por assinar o **Termo de Responsabilização**, no caso de **Risco Alto**, e também no caso de **Risco Médio**, quando o usuário não tiver condições ou se recusar a realizar a assinatura.

6.2. Sugestão de Serviço de Saúde

Caso haja **Risco Médio**, a pessoa deve ser encaminhada para a unidade básica ou serviço de saúde básico mais próximo para avaliação. Deve-se indicar, também, que haja procura por serviço psiquiátrico. O **Anexo D** apresenta uma breve lista de serviços em saúde mental, a fim de auxiliar os trabalhadores do Sest/Senat na orientação dos usuários.

6.3. Contato com SAMU/PM/CBMES

Primordial quando o usuário apresentar **Risco Alto**. Este contato deve ser realizado quando houver sinalização da equipe que está diretamente responsável pela abordagem do usuário. A pessoa que fizer esse contato será indagada pelo serviço de monitoramento estadual sob o estado em que se encontra o cenário de crise. O encaminhamento aos serviços especializados de saúde será realizado pela unidade estadual que prestar o atendimento à ocorrência.

Os números de contato destes serviços são:

- CIODES (agrega PMES e CBMES): 190;
- SAMU: 192;
- CBMES: 193.

7. Suporte Possível

7.1. Contato de Monitoramento

O contato de monitoramento deverá ser realizado no mínimo 05 dias após a ocorrência e no máximo 10 dias após o fato. Nesta comunicação, deverá haver apresentação de quem representa o Sest/Senat e da preocupação da equipe para com os desdobramentos de atendimento do usuário.

A fala deve ser breve, averiguar se houve atendimento, se há suporte ou apoio, e também informar que o Sest/Senat está de “portas abertas” para o retorno, assim que possível.

Deve-se identificar se há interesse do usuário em retorno aos serviços do Sest/Senat, registrando-se em sua ficha as informações obtidas. Caso já tenham sido identificados e registrados sintomas de possíveis alterações psíquicas por três vezes nos últimos 90 dias, é primordial lembrar ao usuário que, para possibilitar seu retorno aos serviços do Sest/Senat, deverá ser apresentado Laudo Psicológico.

Referências

AMERICAN PSYCHIATRIC ASSOCIATION. Manual diagnóstico e estatístico de transtornos mentais: DSM-5-TR. 5. ed. revisada. Porto Alegre: Artmed, 2019.

BENDASSOLI, P. F.; SOBOLL, L. A. P. (Org.). **Clínicas do Trabalho**: novas perspectivas para compreensão do trabalho na atualidade. São Paulo: Atlas, 2011.

DALGALARRONDO, P. **Psicopatologia e semiologia dos transtornos mentais**. 3. ed. Porto Alegre: Artmed, 2019. 440 p.

ESPÍRITO SANTO. Secretaria de Estado da Saúde do Espírito Santo. **Protocolo de classificação de risco em saúde mental**. 2018.

RAMALHO, A. O.; SILVA, D. B. P.; FREIRE, P. H. B. **Ocorrências com reféns**: fundamentos e práticas no Brasil. Vitória, ES: Departamento de Imprensa Oficial, 2003.

Anexos

Anexo A – Fluxo para Situações Sensíveis em Saúde Mental

Anexo B – QR Codes

Anexo C – Termo de Responsabilização

Anexo D – Lista de Serviços de Saúde

Anexo A – Fluxo para Situações Sensíveis em Saúde Mental

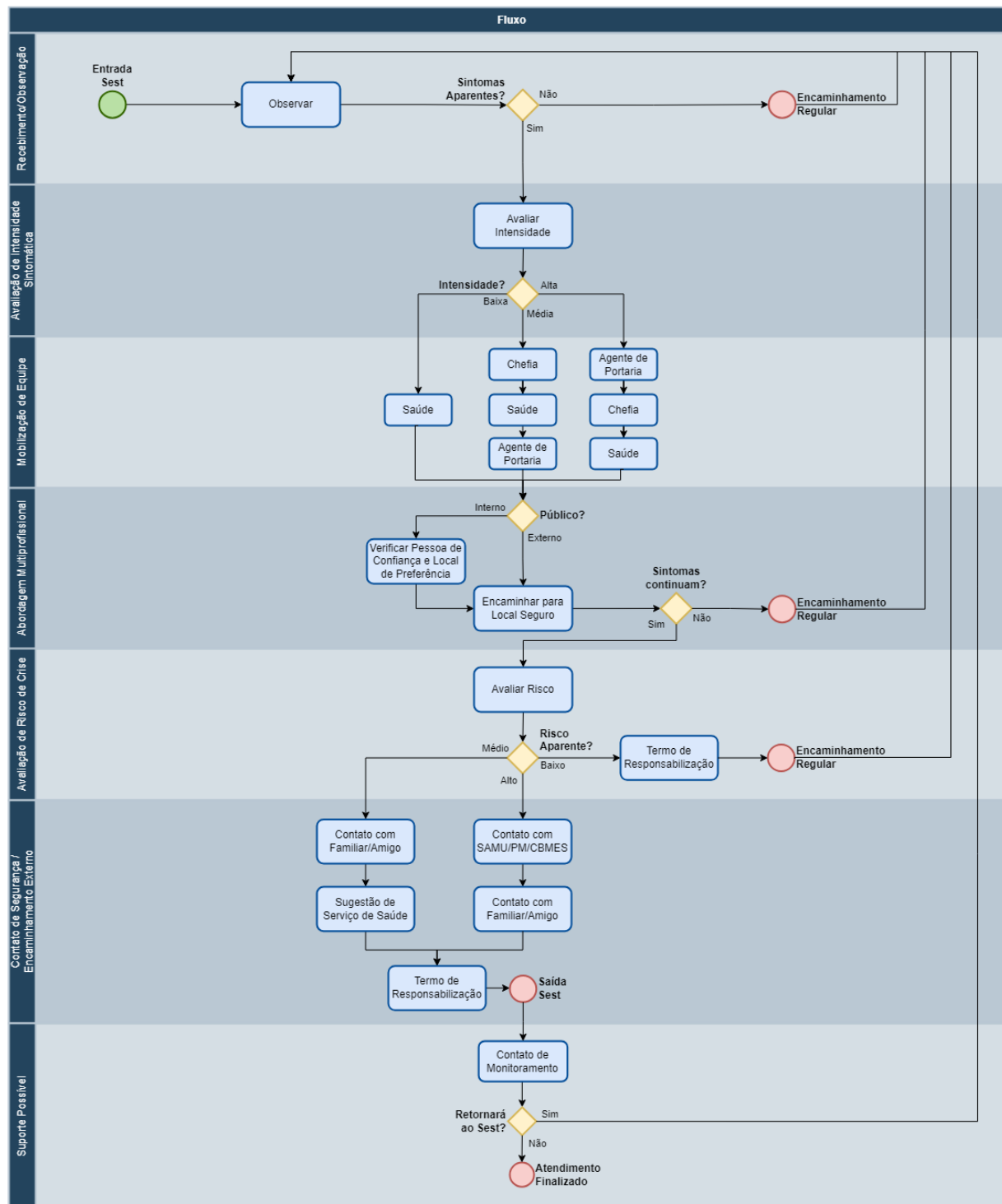


Fluxo para Situações Sensíveis em Saúde Mental

SEST SENAT - Serra/ES



Elaborado por Nuançes Psi Consultoria: Intervenções em Saúde Mental e Trabalho
Responsável Técnica: Dra. Janice do Carmo Demuner Magalhães CRP 16/3181
Proponentes: Dr. Henrique Coutinho Luciano, Dr. Jefferson Otoni de Carvalho, Dra. Márcia Cristina Câmara Maia



Elaborado em 2024

Anexo B – QR Codes

Fluxo Saúde Mental
SEST SENAT Serra/ES



Fluxo Saúde Mental
SEST SENAT Serra/ES

Manual Saúde Mental
SEST SENAT Serra/ES



Anexo C – Termo de Responsabilização

Este modelo pode ser adaptado conforme as necessidades específicas do SEST/SENAT Unidade Serra/ES.

Eu, [NOME COMPLETO DO RESPONSÁVEL], portador(a) do RG nº [NÚMERO DO RG] e CPF nº [NÚMERO DO CPF], declaro para os devidos fins que foram recebidos os serviços de acolhimento e encaminhamento prestados pelo SEST SENAT – Unidade Serra/ES, na data de ____/____/____ a [NOME COMPLETO DE QUEM RECEBEU O ACOLHIMENTO].

Por meio deste documento, atesto que:

Foram devidamente informadas as necessidades de tratamento especializado, bem como a importância de suporte para melhora do quadro apresentado.

Estou ciente de que o não cumprimento das orientações fornecidas pode resultar em prejuízos ao processo de recuperação e bem-estar do usuário.

Autorizo o SEST SENAT – Serra/ES a entrar em contato comigo para fins de acompanhamento do quadro.

Ao assinar este documento, declaro que li, compreendi e concordo com todos os termos e condições aqui estabelecidos.

[CIDADE], [DATA]

[NOME COMPLETO DO USUÁRIO]

[NOME DO RESPONSÁVEL LEGAL] (se aplicável)

[NOME DO REPRESENTANTE DO SEST SENAT – SERRA/ES]

Anexo D – Lista de Serviços de Saúde

Centros de Atenção Psicossocial próximos

- CAPS ad Laranjeiras;
 - Rua Álvares Cabral, 213 - Parque Res. Laranjeiras, Serra – ES;
- CAPS Mestre Álvaro;
 - Rua São Pedro, S/N - Jardim Limoeiro, Serra - ES.

Unidades de Saúde próximas

- Unidade Básica de Saúde São Diogo;
 - Rua Manoel Bandeira, s/n - São Diogo I, Serra – ES;
- Unidade Básica de Saúde Jardim Tropical;
 - Avenida Central, 357 - Jardim Tropical, Serra – ES;
- Unidade Básica de Saúde Parque Residencial Laranjeiras;
 - Rua Coelho Neto, s/n - Parque Res. Laranjeiras, Serra - ES
- Posto de Saúde Chácara Parreiral;
 - Rua Raimundo Corrêa, 307 - Chácara Parreiral, Serra – ES;
- Posto de Saúde Novo Horizonte;
 - Avenida Brasil, 1 - Novo Horizonte, Serra - ES.

Hospital Estadual de Atenção Clínica (HEAC)

- Alameda Élcio Álvares, 339 - Tucum, Cariacica – ES;
- Aberto 24h;
- Indicação para urgências e atendimento psiquiátrico.

Centro de Valorização da Vida (CVV)

- Serviço de voluntários que oferecem escuta e apoio emocional;
- Funciona 24h;
- Atendimentos por telefone, chat, skype e pessoalmente;
- Telefone: 188;
- Site: www.cvv.org.br.