

Gerenciamento de Crises



Instrutor Luciano Lopes
APJ - STM

Qual o papel (missão) da Polícia Judicial no âmbito do TRT7?

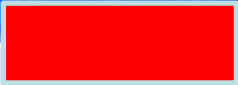
Missão do TRT7

Realizar Justiça, no âmbito das relações de trabalho, contribuindo para a paz social e o fortalecimento da cidadania

DILEMAS DOS AGENTES DA POLICÍA JUDICIAL



Aposentadoria
Status
Estrutura
Atribuições claras
...



Mudança de
postura
Aumento de:
Responsabilidade
Atividades
Cobranças

Querer – Poder - Dever

Ao final da Instrução o APJ será capaz de:

✓ Conhecer os conceitos relacionados ao gerenciamento de crises (GC).

✓ Compreender a aplicação do GC na Polícia Judicial

✓ Desconstruir conflitos.

✓ Elaborar um planejamento de contingências.

DEFINIÇÕES

- ✓ **Gestão de Riscos**
- ✓ **Manual de Procedimentos (POP)**
- ✓ **Planejamento de Contingências**
- ✓ **Dano e Impacto**
- ✓ **Crise**
- ✓ **Gerenciamento de Crises**

GESTÃO DE RISCOS

✓ **Análises e ações para prevenir e diminuir a PROBABILIDADE e o IMPACTO da concretização do risco**

MANUAL DE PROCEDIMENTOS

✓ **Definição de ações do profissional, em função de cada circunstância de trabalho.**

PLANO DE CONTINGÊNCIAS

✓ Ações destinadas a diminuir o **IMPACTO** na prestação de serviço da instituição.

DANO E IMPACTO

- ✓ **Dano:** prejuízo causado.
- ✓ **Impacto:** efeito sobre a instituição (positivo ou negativo).

CRISE

“Fenômeno complexo, de diversas origens possíveis, internas ou externas ao País, caracterizado por um estado de grandes tensões, com elevada probabilidade de agravamento – e risco de sérias consequências – não permitindo que se anteveja com clareza o curso de sua evolução” (GSI)

**“Um evento ou situação crucial que exige uma resposta especial da Polícia, a fim de assegurar uma solução aceitável”.
(FBI)**

CRISE

Um evento ou série de eventos danosos que apresenta propriedades emergentes capazes de exceder as habilidades de uma organização em lidar com as demandas de tarefas que eles geram; e que apresenta implicações que afetam proporção considerável da organização e de seus constituintes. (CNJ – Portaria 162 – 2021)

CARACTERÍSTICAS DA CRISE

- ✓ **Imprevisibilidade**
- ✓ **Ameaça à vida**
- ✓ **Compressão do tempo**
- ✓ **Necessidade de muitos recursos para sua solução**
- ✓ **Baixa probabilidade e graves impactos**
- ✓ **Interesse da mídia**

GERENCIAMENTO DE CRISE

“É o processo de identificar, obter e aplicar os recursos necessários à antecipação, prevenção e resolução de uma crise.” (FBI)

OBJETIVOS

- Preservar a vida
- Resguardar a imagem e o patrimônio da instituição
- Restabelecer a ordem

GERENCIAMENTO DE CRISE

FASES

1. Planejamento (pré-crise);
2. Execução (durante a crise); e
3. Melhoria Contínua (pós-crise).

GERENCIAMENTO DE CRISE

1. Planejamento

- **Gestão de Riscos (MIGRI)**
- **Quais atividades críticas?**
- **Quais ativos críticos?**

GERENCIAMENTO DE CRISE

2. Execução

- **Plano de Contingências**
- **Importância da comunicação**
- **Identificar o que gerou a crise**
- **Avaliar as medidas cabíveis**
- **Apoiar forças auxiliares**
- **REQUER CONHECIMENTOS APLICADOS (primeiros socorros, legislação, CDC, defesa pessoal..)**

GERENCIAMENTO DE CRISE

3. Melhoria Contínua (pós- crise)

- **Análise das ações adotadas**
- **Avaliação do plano de contingências**
- **Elaboração de relatórios**



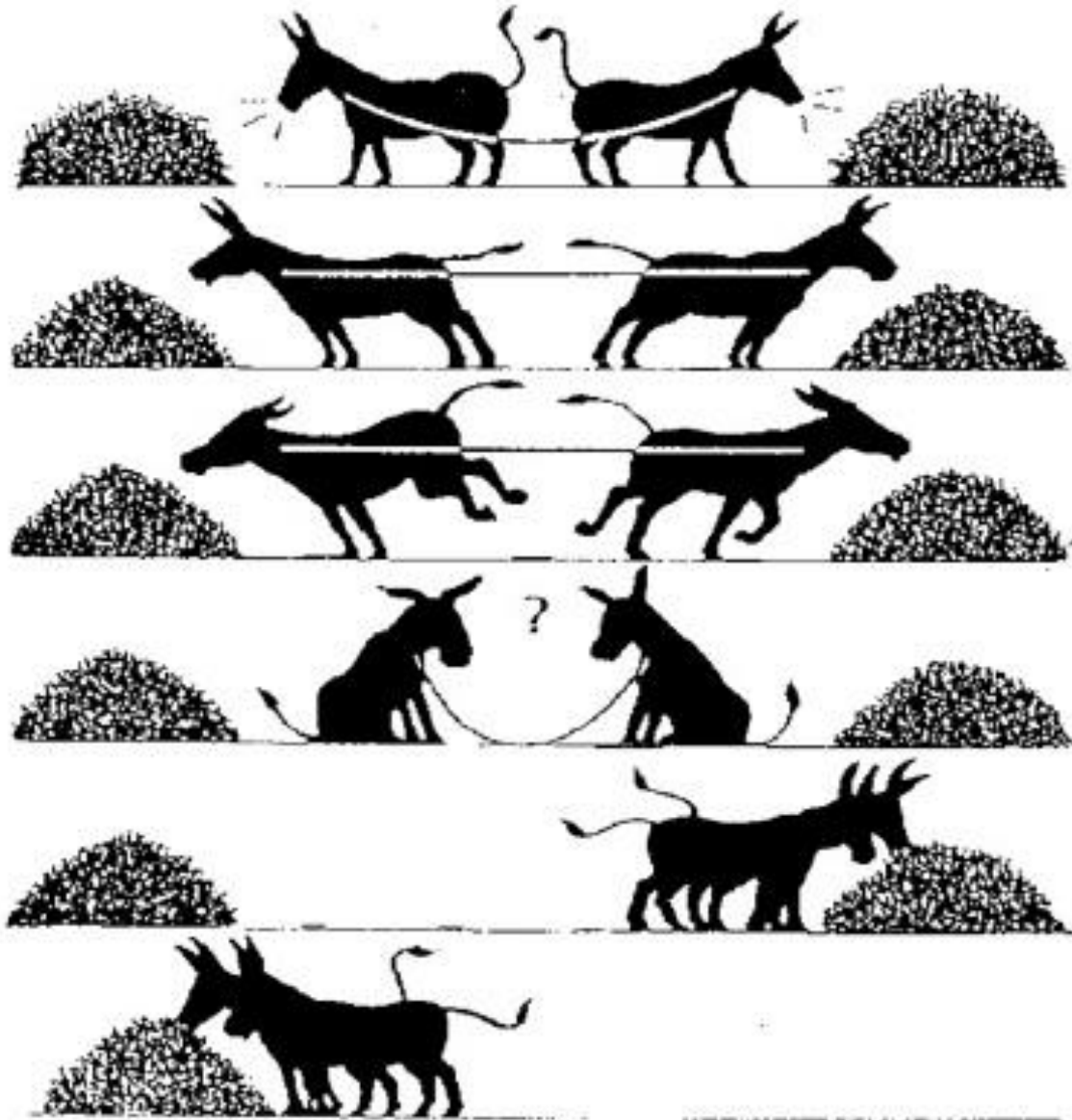
Atuação do Agente da Polícia Judicial no Gerenciamento de Crises

**Instrutor Luciano Lopes
APJ - STM**

Gênese das Crises



Confronto X Conflitos



Papel do Agente da Polícia Judicial

✓ Prevenir o Conflito

✓ Desconstruir o conflito

✓ Minimizar os danos do
conflito

Quem são nossos **CLIENTES**

- **Jurisdicionado**
- **Advogado**
- **Profissionais Segurança Pública**
- **Servidor / estagiário**
- **Magistrado/Autoridade/Familiar**
- **Prestador de Serviço**

Geradores dos Conflitos

➤ **Mal Atendimento**

➤ **Pedido X Exigência**

➤ **Frustração dos Desejos**

➤ **Problemas Pessoais**

➤ **Manutenção *status***

Nosso cliente DESEJA:

- **Ser tratado com respeito e dignidade.**
- **Receber atenção de quem o está atendendo.**
- **Comprometimento com a resolução de suas demandas.**
- **Ser tratado com cordialidade e presteza.**
- **Ser tratado com educação.**
- **Ter seus direitos respeitados.**
- **Ser ouvido.**

✓ Como agir em Situações de Conflito?



Como atuar em Conflitos

- **Disposição para resolver***
- **Comunicação Assertiva**
- **Descreva os fatos**
- **Restrinja a explicação ao que
lhe compete**
- **Ofereça alternativas de
resolução**

Como atuar em Conflitos

- **Controle emocional**
- **Ouçã com atenção**
- **Não interrompa a fala**
- **Evite a palavra NÃO**
- **Faça contato visual**