

ORIENTAÇÕES SOBRE ATENDIMENTO PSICOLÓGICO EM SITUAÇÕES DE EMERGÊNCIAS E DESASTRES

Considerando a gravidade da recente tragédia no Rio Grande do Sul e o interesse dos profissionais de Psicologia em diretrizes que possam orientar o atendimento neste cenário, o Conselho Regional de Psicologia da 18ª Região em Mato Grosso apresenta recomendações técnicas e éticas:

1. ATENDIMENTO EM SITUAÇÕES DE DESASTRES E A GESTÃO DE RISCOS

O contexto de riscos, emergências e desastres requer a atuação e articulação de uma rede de pessoas e instituições, com a participação de agentes públicos, trabalhadores da rede socioassistencial e membros da sociedade civil, na promoção e gerenciamento das ações.

A Psicologia desempenha um papel fundamental neste cenário, tendo em vista a proteção dos direitos da população ou grupo de pessoas em contexto de urgência e emergência. Por isso, as ações não devem ser reduzidas a intervenções pontuais, mas sim visar a médio e longo prazo, considerando o fortalecimento das políticas públicas e do próprio território. Além disso, o Sistema Conselhos de Psicologia se debruça sobre o tema a considerável tempo e disponibiliza para a categoria materiais orientativos como a “Nota técnica sobre atuação da psicologia na gestão integral de riscos e de desastres, relacionadas com a política de proteção e defesa civil”¹ e a “Referência Técnica para atuação de psicólogas na gestão integral de riscos, emergências e desastres”²

É essencial considerar e reconhecer os recursos disponíveis, tanto materiais quanto imateriais, dos municípios e das pessoas afetadas, e compreender que a assistência às condições de vulnerabilidade é essencial.

2. ATENDIMENTO VOLUNTÁRIO

A priori, é possível oferecer apoio voluntário às vítimas em situações de emergências e desastres, porém, é imprescindível que haja preparo técnico para garantir a qualidade e a adequação do serviço prestado, conforme responsabiliza o Código de Ética Profissional da Psicologia³:

¹ <https://site.cfp.org.br/wp-content/uploads/2016/12/Nota-T%C3%A9cnica-Psicologia-Gestao-de-Riscos-Versao-para-pdf-13-12.pdf>

² <https://crepop.cfp.org.br/wp-content/uploads/sites/34/2022/10/027-Crepop-Referencias-Tecnicas-para-Atuacao-de-Psicologas-os-na-Gestao-Integral-de-Riscos-Emergencias-e-Desastres.pdf>

³ <https://site.cfp.org.br/wp-content/uploads/2012/07/codigo-de-etica-psicologia.pdf>

Art. 1º – São deveres fundamentais dos psicólogos:

- b) Assumir responsabilidades profissionais somente por atividades para as quais esteja capacitado pessoal, teórica e tecnicamente;
- d) Prestar serviços profissionais em situações de calamidade pública ou de emergência, sem visar benefício pessoal;

Ressaltamos ainda que o voluntariado não deve ser realizado como uma prática oportunista, seja para ganho pessoal, autopromoção ou busca por clientes. A atuação da(o) psicóloga(o) voluntária(o) está sujeita às normativas do Sistema Conselhos de Psicologia e aos compromissos éticos e legais que regulam a profissão.

Nesse sentido, vale a pena destacar alguns pontos:

- Não há impedimento para o trabalho voluntário em Psicologia, contudo é necessário que a(o) profissional possa garantir uma proposta de trabalho com continuidade, isto é, que tenha início, meio e fim.
- O atendimento psicológico voluntário é um serviço sem custos, que deve ser prestado primando pela proteção dos direitos das pessoas atendidas, garantindo a qualidade teórica, técnica e ética, conforme destaca o Art. 7º, I, da Resolução CFP 013/2022⁴. Assim, o serviço psicológico voluntário, mesmo os de caráter emergencial, devem estritamente obedecer aos princípios científicos e técnicos da profissão.
- É vedado à(ao) psicóloga(o) a utilização do atendimento voluntário como meio de direcionamento das pessoas ou organizações aos seus próprios serviços, assim como também é proibida a alteração da natureza da prestação do serviço inicialmente oferecido, nos termos do Art. 7º, II, da Resolução CFP 013/2022. O trabalho psicológico que se inicia voluntário deverá ser mantido assim até o seu término.
- É fundamental que o atendimento voluntário, seja presencial ou online, respeite o sigilo profissional e a confidencialidade das informações fornecidas pelos atendidos, como estipula o Art. 9º do Código de Ética Profissional da Psicologia. Salienta-se ainda que essa diretriz se estende, inclusive, a intervenções que não possuam caráter clínico, como nos casos dos plantões e aconselhamentos psicológicos.
- A divulgação dos serviços psicológicos desempenha um papel crucial na sensibilização e ampliação do acesso da sociedade à ciência e prática psicológicas. No entanto, é essencial que se evite sensacionalismos e

⁴ <https://www.in.gov.br/en/web/dou/-/resolucao-n-13-de-15-de-junho-de-2022-408911936>

propagandas exageradas. A divulgação deve ser realizada de forma adequada e responsável, em conformidade com o Art. 20º do nosso Código de Ética e a Nota Técnica nº 1 /2022⁵.

Destaca-se, por fim, que:

[...] a incorporação de equipes adicionais aos serviços já existentes no território, na primeira fase da resposta, fortalece os serviços públicos locais e cria acesso mais fácil para a população que já tem vínculo com tais serviços. Tais equipes adicionais podem ser contratadas, ou mesmo voluntários, mas precisam passar por capacitação e supervisão para que possam alinhar as estratégias de SMAPS no território (CREPOP, 2021, p. 73).

3. ATENDIMENTO ONLINE

O atendimento online para situações de riscos, urgências, emergências e desastres é permitido pela Resolução CFP nº 04/2020⁶, no entanto, deve ser realizado apenas em situações excepcionais, entendendo a complexidade e gravidade desses contextos, além da indicação técnica para cada caso.

Destaca-se que a modalidade de atendimento remoto em situações de riscos, emergências e desastres não isenta a(o) profissional de observar as normativas do Sistema Conselhos de Psicologia. A permissão é concedida desde que a psicóloga realize uma análise crítica da natureza do serviço e assegure os direitos dos beneficiários, como orienta o Código Profissional:

Art. 1º – São deveres fundamentais dos psicólogos:

- b) Assumir responsabilidades profissionais somente por atividades para as quais esteja capacitado pessoal, teórica e tecnicamente;
- c) Prestar serviços psicológicos de qualidade, em condições de trabalho dignas e apropriadas à natureza desses serviços, utilizando princípios, conhecimentos e técnicas reconhecidamente fundamentados na ciência psicológica, na ética e na legislação profissional;
- d) Prestar serviços profissionais em situações de calamidade pública ou de emergência, sem visar benefício pessoal;
- e) Estabelecer acordos de prestação de serviços que respeitem os direitos do usuário ou beneficiário de serviços de Psicologia;
- f) Fornecer, a quem de direito, na prestação de serviços psicológicos, informações concernentes ao trabalho a ser realizado e ao seu objetivo profissional;
- g) Informar, a quem de direito, os resultados decorrentes da prestação de serviços psicológicos, transmitindo somente o que for necessário para a tomada de decisões que afetem o usuário ou beneficiário;

⁵ https://site.cfp.org.br/wp-content/uploads/2022/06/SEI_CFP-0612475-Nota-Tecnica.pdf

⁶ <https://atosoficiais.com.br/cfp/resolucao-do-exercicio-profissional-n-4-2020-dispoe-sobre-regulamentacao-de-servicos-psicologicos-prestados-por-meio-de-tecnologia-da-informacao-e-da-comunicacao-durante-a-pandemia-do-covid-19?origin=instituicao&q=004/2020>

h) Orientar a quem de direito sobre os encaminhamentos apropriados, a partir da prestação de serviços psicológicos, e fornecer, sempre que solicitado, os documentos pertinentes ao bom termo do trabalho;

É importante observar que, quer atuando como profissional remunerada(o) ou voluntária(o) nos atendimentos online e em situação de emergência e desastres, a(o) psicóloga(o) estará exercendo sua função profissional e, portanto, é imprescindível a manutenção de seu registro ativo no Conselho Regional de Psicologia.

Acrescente-se ainda que em todos os serviços psicológicos prestados há a obrigatoriedade do registro documental, garantindo o registro adequado das intervenções realizadas, em acordo com o que preveem a Resolução CFP nº 01/2009, a Resolução CFP nº 06/2019, e o próprio Código de Ética:

Art. 14 – A utilização de quaisquer meios de registro e observação da prática psicológica obedecerá às normas deste Código e a legislação profissional vigente, devendo o usuário ou beneficiário, desde o início, ser informado.

4. O COMPROMISSO SOCIAL DA PSICOLOGIA

A solidariedade da sociedade brasileira frente ao desastre ocorrido no Rio Grande do Sul deve ser reconhecida, como ocorreu em outros contextos trágicos vivenciados em nosso país. Deve-se ter em perspectiva que dada a crise climática, situações como essa e/ou similares não deixarão de ocorrer, e nem de nos afetar e mobilizar. Por isso, não devemos deixar de mencionar que o poder público precisa organizar respostas também a médio e longo prazo para atuar sob os impactos do atual desastre e minimizar riscos de outras.

Assim sendo, é compreensível e humano que essa situação nos mobilize enquanto categoria profissional que, certamente, tem condições de oferecer diversos serviços psicológicos necessários às pessoas vitimadas. Contudo, podemos na urgência da mobilização afetiva nos dispor a ajudar de modo não tão eficiente como gostaríamos, nos frustrando com o pouco que talvez possamos fazer a distância.

Na urgência de atuar no auxílio às vítimas e às(aos) profissionais que estão na linha de frente, não podemos nos esquecer que aquela população está sem condições de acessos básicos, emergenciais, como água potável, alimentos e medicações. Se podemos atender de maneira remota, precisamos nos questionar quem são as pessoas que ainda possuem recursos tecnológicos e a quais grupos elas pertencem, tendo em vista que parte significativa da população sequer tem acesso à energia, telefones, tampouco a internet de qualidade. Igualmente existem necessidade emergenciais as quais, considerando a situação desastrosa, a distância, teremos dificuldades de compreender o território para realizar encaminhamentos pertinentes e imprescindíveis.

A análise das condições de vulnerabilidade das pessoas atendidas deve fazer parte do nosso cotidiano profissional e do nosso compromisso social. Na atual conjuntura são tantas as vulnerabilidades a serem consideradas que talvez no coletivo a nossa união deva ocorrer no sentido de nos prepararmos enquanto categoria e nos capacitarmos ainda mais na atuação em emergências e desastres. Certamente, enquanto profissionais, vamos nos deparar com reflexos desse momento para a sociedade brasileira e vamos ofertar às pessoas que vivenciaram essa tragédia e outras os serviços psicológicos necessários a médio e longo prazo.

Em tempo, registramos ainda reflexões já propostas pelo Centro de Referências Técnicas em Psicologia e Políticas Públicas (CREPOP) na Referência Técnica para Atuação de Psicólogas(os) na gestão integral de riscos, emergências e desastres (2021), na qual, em seu texto introdutório (p. 20), elucida que:

Os fatores de sucesso do atendimento em situações de crises, em termos de rapidez e precisão, são resultados do bom planejamento de estratégias de resposta, treinamento, liderança, tecnologia adequada e, efetivamente, dos planos de respostas factíveis – tendo como base fundamental o envolvimento e o desenvolvimento de competências das organizações públicas, privadas e da sociedade civil. Além disso, é importante que haja a formação de parcerias, buscando respostas satisfatórias na assistência às vítimas, procurando resguardar a comunidade atingida de maiores danos no futuro. Evoluímos substancialmente, ao longo das últimas décadas, da condição de pensarmos uma Psicologia das emergências e dos desastres para uma Psicologia que pode gerenciar riscos e vulnerabilidades. A Psicologia na Gestão Integral de Riscos acompanha a possibilidade não apenas de construir estratégias de cuidados de saúde mental e atenção psicossocial para um território atingido por uma situação adversa, mas também de buscar atender às demandas de uma população que já se encontra em uma situação de vulnerabilidade, sob a perspectiva das estratégias de mitigação, prevenção e preparação. A Psicologia brasileira vive um processo de compreensão dessas estratégias e tem se posicionado diante dos eventos que, especialmente ao longo dos últimos anos, nosso país tem vivenciado. São situações críticas que desencadeiam emergências e desastres que nos impõem, como psicólogas(os), uma reflexão sobre o papel e as ações que a Psicologia – enquanto ciência e profissão – pode contribuir e deve realizar.

Recomendamos ainda os documentos:

- Cartilha para atuação em emergências e desastres do Conselho Regional de Psicologia do Rio Grande do Sul (2023)⁷.
- A psicologia e as emergências climáticas do Conselho Regional de Psicologia do Rio Grande do Sul (2023)⁸.

⁷ <https://www.crprs.org.br/publicacoes/cartilha-para-atuacao-em-emergencias-e-desastres>

⁸ <https://crprs.org.br/entrelinhas/223/reportagem-especial-a-psicologia-e-as-emergencias-climaticas>