

GUIA PARA GRUPO DE TOMADA DE DECISÃO

Acesso Mais Seguro Para Serviços Públicos Essenciais

SUMÁRIO

Redação

Filipe Costa Galo Tomé de Carvalho (CICV)
Fernanda Puoci Vogel Ribeiro (CICV)

Revisão Técnica

Flávia Tatiana Ferreira Caetano (CICV)
Janaína de Souza dos Reis Domingos (CICV)
Lívia Shunk Pereira (CICV)
Karen Evelice Cerqueira Fernandez (CICV)
Ana Cristina Brito C. Monteiro Weinstein (CICV)
Regislanny de Sousa Moraes (CICV)

Revisão Pedagógica

Fundação Oswaldo Cruz – FIOCRUZ

Edição

Sandra Lefcovich (CICV)
Gabriela Guedes (CICV)

Diagramação e ilustrações

Kairós

Chefe Adjunto da Delegação Regional

Filipe Costa Galo Tomé de Carvalho

Chefe da Delegação Regional

Simone Casabianca-Aeschlimann

Agradecimentos

Aos interlocutores dos municípios do Rio de Janeiro, Duque de Caxias, Florianópolis, Porto Alegre e Fortaleza, parceiros que muito contribuíram para a realização deste Guia e para a validação da metodologia dentro da realidade das cidades brasileiras.

Revisão pedagógica
Fundação Oswaldo Cruz (Fiocruz)



	Apresentação	5
1	Objetivos do Grupo de Tomada de Decisão (GTD)	9
2	Perfil dos Profissionais e Conformação do Grupo de Tomada de Decisão (GTD)	9
3	Suplentes do GTD	12
4	Atribuições do GTD	13
5	Gestão e Tratamento dos Riscos	15
	5.1 Gestão de Riscos: Como Formular e Preencher o Plano de AMS	15
	5.2 Tratamento de Riscos: Matriz de Probabilidade x Impacto	31
6	Os Oito Elementos do Acesso Mais Seguro	34
7	Dicas Importantes	54
	Anexo	60

Apresentação

O Acesso Mais Seguro para Serviços Públicos Essenciais (AMS) é uma ferramenta adaptada pelo Comitê Internacional da Cruz Vermelha (CICV), a partir de seus 150 anos de experiência em territórios vulneráveis, para unidades de serviços brasileiras que encontram-se em áreas de vulnerabilidade à violência armada.

O AMS, metodologia que tem por base oito elementos, procura conduzir os profissionais na ampliação de sua capacidade de análise do contexto onde atuam, potencializar a observação de sinais e auxiliar na identificação e classificação dos riscos aos quais estão expostos em seu dia a dia de trabalho, contribuindo, desta forma, para o gerenciamento e tratamento destes riscos.

Por meio da **Oficina de Acesso Mais Seguro**, profissionais das unidades de serviços localizadas nestes territórios são convidados a conhecer a metodologia e a construir, com o apoio e parceria do **Grupo de Suporte (GS) AMS**, que atua a nível central, um plano de contingência, que chamamos de **Plano de Acesso Mais Seguro (Plano de AMS)**.

No entanto, é preciso compreender que o Acesso Mais Seguro não se inicia na Oficina de AMS nem se encerra no Plano de AMS. Trata-se de um processo que procura ampliar olhares de profissionais e gestores acerca da importância da análise de riscos dos territórios onde as unidades de serviços se localizam, a fim de promover conhecimento sobre como lidar com as situações de violência armada, contribuindo com a continuidade da prestação dos serviços públicos essenciais e mitigando as consequências humanitárias negativas relacionadas à ela.

No caso de uma crise de segurança, a metodologia AMS contribui no gerenciamento da crise. No dia a dia do funcionamento da unidade de serviços, contribui na construção de medidas preventivas que podem limitar as consequências humanitárias da violência armada. O Plano de AMS, desta forma, será o documento norteador destas condutas, direcionando

comportamentos e atitudes que devem ser adotadas pelos profissionais diariamente e no momento de uma crise.

Para que a implantação do AMS tenha sucesso, é fundamental que os profissionais capacitados nas Oficinas estejam envolvidos neste processo de forma consciente, compreendendo a necessidade da continuidade das ações, e da importância de seus papéis na condução do AMS em sua unidade de serviços. Para isto, é essencial que cada unidade de serviços desenvolva um grupo operacional, que chamamos de **Grupo de Tomada de Decisão (GTD)** devendo ser composto prioritariamente pelos profissionais que participaram da Oficina de Acesso Mais Seguro e que serão agora responsáveis pela implantação e acompanhamento diário da ferramenta AMS em sua unidade de serviços.

Trata-se de um grupo formado pelos próprios profissionais da unidade de serviços, que devem ter o perfil adequado e uma série de características que contribuam para que possam atuar como parceiros do GS para a adequada implementação da ferramenta *in loco*.

A fim de facilitar o processo de trabalho do GTD e contribuir com toda esta construção, o CICV elaborou este **Guia para Grupo de Tomada de Decisão (GTD)**, destinado a apoiar este grupo, e que deverá ser seguido em sua totalidade.

Portanto, o profissional membro do GTD encontrará neste guia recomendações técnicas sobre a formação do grupo e o perfil de profissional para sua composição, sobre como elaborar adequadamente o **Plano de AMS** (esboçado na Oficina de AMS), e terá a possibilidade de resgatar os fundamentos do AMS trabalhados durante a oficina. **Ao final deste Guia, os membros do GTD poderão encontrar uma compilação de dicas importantes para a boa condução do AMS na prática cotidiana e em situações de um incidente/crise de segurança ■**

ATENÇÃO

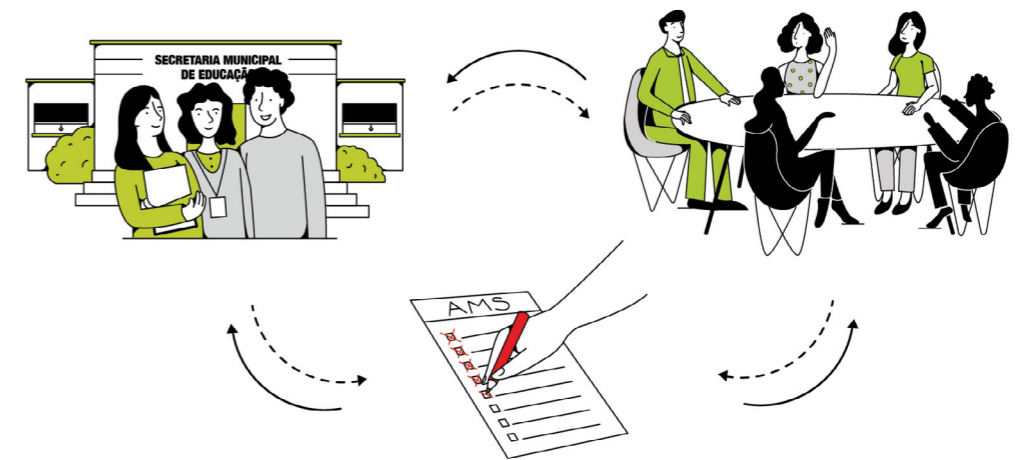
O GTD tem função basilar dentro do AMS e somente com sua atuação organizada, responsável e comprometida, será possível minimizar a exposição dos profissionais e beneficiários às situações de risco, culminando em importantes mudanças na realidade local e em efetiva redução das consequências humanitárias frente à violência armada

Desejamos a todos os profissionais do GTD uma boa leitura e um bom trabalho.

1

Objetivos do Grupo de Tomada de Decisão (GTD)

O GTD tem por objetivo desenvolver, disseminar e coordenar o AMS nas unidades de serviços, sendo este grupo formado pelos profissionais da respectiva unidade e que serão corresponsáveis por todas as atividades locais do AMS, atuando como parceiros do Grupo de Suporte na implementação do AMS ■



2

Perfil dos Profissionais e Conformação do Grupo de Tomada de Decisão (GTD)

Primeiramente é importante observar que, para serem membros GTD, os profissionais devem apresentar um perfil adequado às atribuições que deverão desempenhar. Recomenda-se que os profissionais que o compõem possuam e/ou desenvolvam determinadas características, como as elencadas a seguir:

- 1) Comprometimento e responsabilidade com a prestação de serviços;
 - 2) Ter perfil proativo, empatia, habilidade para trabalhar em equipe;
 - 3) Ter espírito de liderança;
 - 4) Compreender a dinâmica da violência armada no território em que atua;
 - 5) Conhecer o contexto da comunidade onde a unidade de serviços está localizada;
 - 6) Apresentar habilidades para lidar com situações adversas relacionadas a contextos de violência armada;
 - 7) Possuir controle emocional frente a momentos de crise relacionada a situações de violência armada;
 - 8) Trabalhar, preferencialmente, em horário integral.
- Obs.:** caso não seja possível estabelecer um GTD com profissionais de todos os turnos, é necessário que se tenha mais de um GTD e que seja desenhado e definido um fluxo de comunicação entre os profissionais dos diferentes turnos para troca de informações);
- 9) Apresentar habilidades de comunicação e articulação com a comunidade e unidade de serviços vizinhas;
 - 10) Possuir boa relação com a gestão a nível central, em especial com os membros do Grupo de Suporte, com quem precisará se comunicar frequentemente.



Os membros do GTD devem contemplar, se possível, **todas as classes de profissionais que trabalham na unidade de serviços (idealmente tendo um representante de cada categoria, se for razoável e possível)** e por turnos, promovendo a participação e a integração de todas as diferentes experiências e olhares. É preciso lembrar que **dentro do GTD não há hierarquia, mas sim**

divisão de tarefas segundo as potencialidades, capacidades individuais e características de cada profissional. No entanto, é fundamental levar em conta que para algumas funções, a atribuição que cada um já possui dentro da unidade de serviços torna pertinente que aquele profissional assumira determinada função compatível dentro do GTD. Para exemplificar, bastaria pensar nas atribuições de um auxiliar administrativo dentro de uma unidade de serviços: seria coerente que este profissional fosse responsável

no GTD por, por exemplo, manter os contatos de toda a equipe atualizados. Este formato otimiza o trabalho de todos e possibilita que as atribuições do AMS não se tornem mais uma tarefa trabalhosa, mas que se adequem ao dia a dia de trabalho da melhor forma possível.

Além disso, é interessante que o GTD possua **no mínimo 5 participantes**, e em número ímpar, para facilitar o processo de votação em caso de discordância sobre alguma decisão. Este número, é claro, será relativo, de acordo com o tamanho da unidade de serviços. No entanto, recomendamos que não seja um grupo muito grande para facilitar os encontros para coordenação do AMS e para as tomadas de decisão.

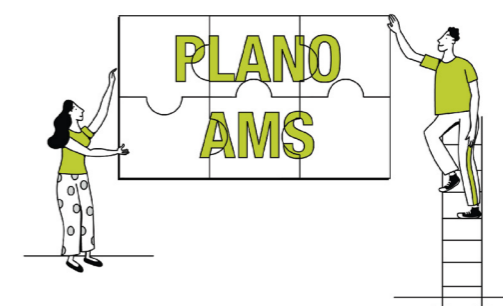
Exemplos de conformação do GTD, que poderá ser adaptado de acordo com a estrutura, tamanho, e capacidade de cada unidade de serviços:

- 1) **GTD de uma Unidade de Saúde da Família com uma equipe – 5 membros:** um gerente ou coordenador da Unidade, um médico, um enfermeiro, um agente comunitário de saúde, e um auxiliar administrativo;
- 2) **GTD de uma Unidade Escolar maior – 9 membros:** o Diretor de escola, um orientador pedagógico, três professores, dois porteiros, um auxiliar administrativo, uma merendeira.

Devem compor este grupo também profissionais que tenham **importantes fontes de informação sobre o contexto**, ou seja, que tenham **boa comunicação e facilidade de articulação com a comunidade e outras unidades de serviços no entorno**, bem como aqueles que possuam **determinado nível de responsabilidade e autonomia no serviço local**, com facilidade de acesso à Secretaria e GS ■

IMPORTANTE

Unidades de serviços que possuam mais de um turno, por exemplo, turno da manhã e turno da noite, assim como mais de um GTD, talvez precisem elaborar mais de um Plano de AMS. Embora seja a mesma unidade de serviços, a dinâmica da violência armada pode ser muito distinta nestes horários, sendo razoável diferentes análises de contextos e demandarem diferentes ações para reduzir e mitigar riscos. Converse com o GS caso esta seja sua situação para pensarem juntos em soluções mais adequadas às especificidades locais.



3

Suplentes do GTD

É recomendável que os membros do GTD possuam seus respectivos **suplentes**. Na ausência de algum membro do GTD na unidade de serviços, suas funções devem ser assumidas pelo seu suplente, para que nenhuma das atividades, imprescindíveis de serem cumpridas no momento de crise, fique sem responsável e deixe de ser executada.

Todas as atribuições têm sua importância e o não cumprimento de alguma pode desencadear problemas no fluxo de comunicação, ou nas condutas a serem tomadas de forma rápida no momento de um incidente/crise, podendo culminar em aumento da exposição dos profissionais e beneficiários à violência armada ■

IMPORTANTE

É importante que o suplente seja comunicado sobre a ausência do membro do GTD correspondente, para que não haja falhas nos procedimentos. Caso nenhum dos dois esteja presente, o suplente deve informar a outro profissional, redirecionando suas atribuições. O nome dos membros do GTD e do Grupo de Suplentes deverá constar no quadro do Plano AMS.



4

Atribuições do GTD

São atribuições gerais do GTD e Suplentes:

- Coordenar a disseminação do AMS na unidade de serviços;
- Contribuir e fomentar em sua equipe a elaboração do Plano de Acesso Mais Seguro;
- Gerenciar de maneira autônoma a ferramenta na unidade de serviços, assim como a gestão de crise e tratamento de risco cotidianamente;
- Compartilhar a responsabilidade em relação à segurança do serviço local incluindo os seus profissionais e beneficiários.

Para tanto, o GTD **deve se reunir diariamente, coletando informações no território, dialogando com profissionais de dentro e de fora da unidade de serviços, comunidade do entorno, avaliando diariamente as condições de segurança do território e da unidade de serviços.**

Cabe ao GTD **identificar, analisar, avaliar os riscos**, sempre que necessário. Por isso, **este grupo deve ser apoiado e legitimado pelo GS a nível central e pelo nível estratégico na validação das suas decisões.**

Um exemplo disso é quando o GTD toma uma decisão que leva ao fechamento temporário de uma unidade de serviços. Compreende-se que esta decisão apenas necessita ser notificada pelo GTD, pois deve estar claro para todas as partes que a unidade foi **treinada em AMS e possui um Plano de AMS já previamente validado**, onde todas as ações frente aos riscos ali descritas foram previamente aprovadas pelo gestor responsável pela instituição/secretaria.

Esta autonomia, no entanto, deve ser acompanhada sempre com muita **atenção e responsabilidade**. **É preciso atentar que quando uma unidade de serviços chega ao ponto de fechar suas portas, uma população que já sofre com escassez de serviços por uma série de motivos é, mais uma vez, privada de seus direitos essenciais.** Logo, quando esta ação for necessária, é preciso que ela esteja em consonância com a realidade observada no território e **que seja sempre colocada em votação**. O GTD também contribui neste sentido, pois agora não mais uma pessoa apenas toma para si o peso e a responsabilidade destas decisões, mas um grupo as assume, devendo se reunir, votar e tomar a decisão conjuntamente, compartilhando também as consequências advindas de suas decisões.

IMPORTANTE

É importante que GTD observe a potencialidade da metodologia e compreenda que seu sucesso está diretamente relacionado ao envolvimento dos profissionais no dia a dia, seu compromisso com a equipe e com os beneficiários dos serviços, e o quanto eles consideram a ferramenta e validam sua pertinência.

Experiências anteriores mostraram que quando o GTD de uma unidade de serviços é **proativo e envolvido**, mantendo constante comunicação entre si e com o seu GS, a resposta frente a situações de violência armada é **ágil e eficiente**, diminuindo a exposição de seus profissionais e beneficiários. Se utilizada da forma adequada a ferramenta contribui, ainda, para um retorno mais rápido dos profissionais às atividades após a crise (gestão de estresse) favorecendo o cumprimento das metas de programas, e contribuindo ainda mais para a redução dos pedidos de afastamento de profissionais de seus locais de trabalho por motivo de violência armada.

Cabe ressaltar que, apesar das funções de gerenciamento do AMS *in loco* serem atribuição dos membros GTD, o CICV recomenda fortemente **que toda a equipe se envolva e tenha conhecimento de que existe um Plano de AMS na unidade de serviços e que este deve ser seguido**, pois neste momento todos os profissionais assumem a corresponsabilidade pela segurança da equipe.

O GTD deve, ainda, estar em constante contato com o Grupo de Suporte, não apenas para esclarecer dúvidas mas para fortalecer os laços de comunicação.

Outro ponto a se destacar é que, em todas as fases do desenvolvimento do AMS, não se pode perder de vista a importância da CONFIDENCIALIDADE das informações para evitar a exposição dos profissionais e beneficiários.

Todos os membros do GTD e seus suplentes devem estar sempre atentos a isso!



5

Gestão e Tratamento de Riscos

Tanto o acesso aos locais de trabalho, quanto a prestação de serviços públicos essenciais podem ser impactadas pela existência de riscos relacionados à violência armada. Os riscos podem envolver desde danos patrimoniais até perdas humanas e diferem tanto na probabilidade de ocorrência como na intensidade de impacto, sendo específicos para cada contexto e variando ao longo do tempo.

Muitas vezes os riscos presentes são ignorados ou simplesmente tratados de forma inadequada, o que não colabora para a redução de eventos indesejados. O AMS prevê uma cadeia de atividades de gerenciamento e tratamento dos riscos, com o objetivo de ampliar a segurança e a proteção dos profissionais e dos beneficiários das comunidades localizadas em áreas vulneráveis.

A gestão e o tratamento dos riscos são feitos em duas etapas:

- 1) **Gestão de Riscos:** por meio do desenvolvimento do **Plano de AMS**, que norteará as atitudes dos profissionais, tanto no dia a dia com orientações de condutas, como em momento de incidentes/crises de segurança por meio de orientações para seu gerenciamento *in loco*;
- 2) **Tratamento de Riscos:** por meio do preenchimento do quadro de **Classificação de Riscos para Tomada de Decisão** e quadro de **Tratamento de Risco** (INFRAESTRUTURA e IDENTIFICAÇÃO). O quadro de Tratamento de Riscos está relacionado a **Matriz de Probabilidade x Impacto**, onde os riscos relacionados a infraestrutura e identificação deverão ser elencados pelo GTD e avaliados quanto à sua necessidade de priorização para tratamento.

Veremos mais detalhadamente cada uma dessas etapas a seguir.

5.1. ⇒ Gestão de Riscos: como Formular e Preencher o Plano de AMS

O **Plano de AMS** possui um formato pré-estabelecido pelo CICV para facilitar a compreensão e a inserção das informações necessárias dentro do que é preconizado pela metodologia. O objetivo é que o mesmo seja **delineado e esboçado** durante o segundo dia da **Oficina de AMS**, sendo **finalizado de 15 a 30 dias após a mesma**, dessa vez, preferencialmente, com a participação de outros profissionais da unidade de serviços. O modelo completo do Plano de AMS, encontra-se no **Anexo 1 deste Guia**.

O Plano de AMS é estruturado dividindo-se nos seguintes itens:

- I Introdução
- II Grupo de Tomada de Decisão (GTD) e Suplentes
- III Classificação de Risco para a Tomada de Decisão
- IV Unidades de Serviços Parceiras no Território
- V Sinalização da Classificação Diária
- VI Fluxograma de Comunicação
- VII Local Mais Seguro
- VIII Matriz de Probabilidade x Impacto

Apesar de já ter sido trabalhado na Oficina de AMS, segue abaixo **um passo a passo, para contribuir com o trabalho de finalização do Plano de AMS** junto à equipe, que servirá também para esclarecer dúvidas remanescentes. Cabe aqui ressaltar, que para além deste Guia, quaisquer outras dúvidas que surjam no decorrer da implantação do AMS devem ser direcionadas ao seu GS, pois uma das atribuições deste grupo é dar o suporte técnico aos Grupos de Tomada de Decisão das unidades de serviço.

I) INTRODUÇÃO

No início do Plano de AMS, é necessário que os profissionais preencham **o nome da instituição/secretaria, da unidade de serviços, endereço e data do Plano**. A data é muito importante para saber quando aquele Plano foi revisto pela última vez. **Recomenda-se que o Plano de AMS seja revisto ao menos uma vez ao ano**, lembrando que a condição da dinâmica da violência local pode fazer com que ele precise ser revisto mais vezes.

Em seguida, ainda na Introdução do Plano, um questionário geral disposto em opções de múltipla escolha facilitará a coleta e monitoramento dos dados de forma a gerar uma fotografia de como se encontra no momento atual a infraestrutura da unidade de serviços, apontando possíveis vulnerabilidades, e de como está a realidade da violência armada no território e como ela afeta profissionais e beneficiários que utilizam os serviços.

É importante que todas as lacunas sejam assinaladas e preenchidas com atenção e coerência. Cada uma destas questões irá contribuir para formar uma noção geral da realidade local, uma análise de contexto fundamental e que possui o potencial de nortear futuras tomadas de decisão a nível central que se façam necessárias.

(I) Introdução	(II) Grupo de tomada de decisão (GTD) e suplentes	(III) Classificação de risco para a tomada de decisão	(IV) Unidades de serviços parceiras no território	(V) Sinalização da classificação diária	(VI) Fluxograma de comunicação	(VII) Local mais seguro	(VIII) Matriz de probabilidade x impacto
I) INTRODUÇÃO							
Registro da unidade de serviços							
Nome da secretaria							
Nome da unidade de serviços							
Endereço						CEP	
Data do plano							
Dados Gerais sobre a Unidade de Serviços							
Capacidade de atendimento da unidade de serviços		Atendimento atual/mês da unidade de serviço		Número de beneficiários indiretos (Familiars de alunos)			
Nº de Usuários, Alunos _____		Nº de Usuários, Alunos _____					
Área de abrangência geográfica		Horário de funcionamento		Turnos		Dias da semana	
				<input type="checkbox"/> Turno único <input type="checkbox"/> Matutino <input type="checkbox"/> Vespertino <input type="checkbox"/> Noturno		<input type="checkbox"/> Segunda-feira <input type="checkbox"/> Terça-feira <input type="checkbox"/> Quarta-feira <input type="checkbox"/> Quinta-feira <input type="checkbox"/> Sexta-feira <input type="checkbox"/> Sábado <input type="checkbox"/> Domingo	
Nos últimos 12 meses				A unidade de serviços funciona com outras atividades para a comunidade, além das habituais?			
Nº evasão escolar: Nº de transferências: Nº de cancelamento de consultas: Nº de cancelamento de visitas domiciliares:				<input type="checkbox"/> Sim <input type="checkbox"/> Não Se sim, quais?			
Infraestrutura							
Unidade de serviços dispõe de vigilância?				Unidade de serviços apresenta sinais de depredação?			
<input type="checkbox"/> Sim <input type="checkbox"/> Não				<input type="checkbox"/> Sim <input type="checkbox"/> Não			
Em caso afirmativo, assinale:				Em caso afirmativo, assinale os sinais identificados:			
<input type="checkbox"/> Vigia <input type="checkbox"/> Porteiro <input type="checkbox"/> Segurança privada armada <input type="checkbox"/> Segurança privada desarmada <input type="checkbox"/> Guarda municipal armada <input type="checkbox"/> Guarda municipal desarmada <input type="checkbox"/> Policiamento <input type="checkbox"/> Sistema de vigilância por imagem <input type="checkbox"/> Sistema de Alarme				<input type="checkbox"/> Pichações <input type="checkbox"/> Degradações em função de falta de conservação <input type="checkbox"/> Marcas de tiros e outras evidências de violência armada <input type="checkbox"/> Outros:			
Unidade de serviços é considerada um lugar seguro para a comunidade?				Unidade de Serviços é considerada um lugar seguro para os profissionais?			
<input type="checkbox"/> Sim <input type="checkbox"/> Não				<input type="checkbox"/> Sim <input type="checkbox"/> Não			
Em caso de resposta negativa, explique:				Em caso de resposta negativa, explique:			

Profissionais das Unidades de Serviços			
Nº de profissionais estatutários	Nº de profissionais contratados	Nº de profissionais terceirizados	Nº de profissionais com outras modalidades de contratação
Nº de vagas ociosas (atual):		Nº de pedidos de transferência (12 meses):	
Uso de identificação (uniformes ou crachás) por parte dos profissionais é de caráter: <input type="checkbox"/> Opcional <input type="checkbox"/> Obrigatório <input type="checkbox"/> Os profissionais não utilizam nenhuma identificação visível. <input type="checkbox"/> Não recomendado. Explique:			

Como é a violência armada na Unidade de Serviços, para os profissionais e para os beneficiários?
Considerando os últimos 12 meses, ocorreram: <input type="checkbox"/> Eventos de violência contra a Unidade de Serviços e/ou profissionais e/ou beneficiários (tiros, depredação, assalto, furtos...) <input type="checkbox"/> Confrontos armados que ocorrem dentro das Unidades de Serviços <input type="checkbox"/> Confrontos armados que ocorreram no entorno das Unidades de Serviços <input type="checkbox"/> Invasão da Unidade de Serviços por pessoas envolvidas em confronto armado <input type="checkbox"/> Cancelamento/ Impedimento dos profissionais em exercer as atividades planejadas. Se sim: <input type="checkbox"/> Atividade Interna <input type="checkbox"/> Atividade Externa <input type="checkbox"/> Fechamento temporário da Unidade de Serviços. Se sim, quantos dias? <input type="checkbox"/> Coação para a prestação de serviços por atores armados <input type="checkbox"/> Ameaça por atores armados aos profissionais em serviço dentro da Unidade de Serviços <input type="checkbox"/> Ameaça por atores armados aos profissionais em serviço fora da Unidade de Serviços (Atividades Externas) <input type="checkbox"/> Ameaça por atores armados aos profissionais fora de serviço <input type="checkbox"/> Violência física por atores armados contra profissionais
No território de abrangência desta Unidade de Serviços, há presença de: <input type="checkbox"/> Área com risco de desastre natural <input type="checkbox"/> Altos índices de criminalidades <input type="checkbox"/> Contornos geográficos que dificultam a mobilidade (morros, rios, lagoas e similares) <input type="checkbox"/> Assentamentos precários como favelas, invasões, grotas, vilas, cortiços, e/ou similares <input type="checkbox"/> Batalhão da Polícia Militar ou Delegacia <input type="checkbox"/> Policiamento móvel (a pé e/ou com veículos) próximo à Unidade de Serviços <input type="checkbox"/> Presença de grupos armados <input type="checkbox"/> Outras características que contribuem para a vulnerabilidade das famílias. Quais?
As vias de acesso à Unidade de Serviços são consideradas: <input type="checkbox"/> Seguras e de fácil acesso <input type="checkbox"/> Inseguras e de fácil acesso <input type="checkbox"/> Seguras e de difícil acesso? <input type="checkbox"/> Inseguras e de difícil acesso?

IMPORTANTE

O termo “**beneficiários diretos**” que aparece algumas vezes no Plano AMS, se refere àqueles que utilizam as unidades de serviços e se beneficiam diretamente dos serviços (Ex: alunos das escolas, pacientes, usuários de um CRAS, usuários cadastrados de uma unidade de saúde). Já **beneficiários indiretos**, se referem àqueles que se beneficiam indiretamente dos serviços, sendo estes, por exemplo, os familiares dos alunos que estudam na escola. Para uma unidade de saúde, por exemplo, este dado já **NÃO SE APLICA (N/A)**. Da mesma forma, “número de evasão escolar” não se aplica para uma unidade de saúde, assim como “cancelamento de visitas domiciliares” e “cancelamento de consultas” não se aplica para unidades escolares. Em todos estes casos, assinalar ou inserir a sigla **N/A**.

II) GRUPO DE TOMADA DE DECISÃO (GTD)

No quadro do Grupo de Tomada de Decisão, a primeira coluna expõe todas as funções que devem ser assumidas pelos membros/suplentes do GTD e abaixo de cada uma, há uma descrição mais detalhada das atividades que devem ser realizadas pelo profissional que assumir esta função. Ex: comunicação externa, comunicação interna, registros, etc.

Recomenda-se que cada uma destas funções seja atribuída a um membro e seu respectivo suplente, inserindo ao lado o seu contato telefônico. **No entanto, cada membro pode assumir mais de uma função. Ex: um membro que assumiu a função de Comunicação Externa; um outro membro que assumiu a função de Manter Contatos Atualizados, pode acumular esta função de realizar registros ou, por exemplo, a função de disponibilizar a classificação do Dia.**

EXEMPLO

Um membro que assumiu no GTD a função de comunicação externa, pode também ser responsável por manter os contatos atualizados, pois uma função não interfere na outra.

É importante destacar, no entanto, que cabe ao GTD com o apoio do GS organizar-se de acordo com suas possibilidades e recursos humanos disponíveis. Estas são apenas recomendações de organização para facilitar a formação do GTD e a divisão de tarefas de forma mais eficiente, mas o GTD pode e deve ter diferentes conformações dados seus distintos organogramas e processos de trabalho. O importante é apenas que todas as atribuições descritas no quadro sejam realizadas por algum responsável.

IMPORTANTE

Independente de que função escolher o membro do GTD, recomenda-se que seu suplente tenha sempre as mesmas funções, ou seja, é interessante que procurem montar **duplas fixas de membro/suplente**, isto facilitará, no caso de ausência do membro do GTD, que seu suplente

assuma todas as suas funções de forma lógica e coordenada. Imagine que um membro tem um suplente diferente para cada uma das três funções que assumiu no grupo. No caso de sua ausência, três pessoas deverão ser acionadas para realizar suas funções, enquanto se tivesse apenas um suplente fixo em suas três funções, bastaria acionar uma pessoa. Veja na imagem abaixo, as atribuições do GTD e seus suplentes:

II) GRUPO DE TOMADA DE DECISÃO (GTD) E SUPLENTES						
1) Função no GTD	2) Membro	3) Função na unidade	4) Telefone	5) Suplente	6) Função na unidade	7) Telefone
① Análise de contexto Coletar informações no território (análise da dinâmica da violência do território cotidianamente).						
② Comunicação externa Trocar informações com unidades de serviço parceiras/beneficiários indiretos (ex.: responsáveis por alunos/comunidade).						
③ Classificação de risco Atualizar a classificação de risco no local previamente pactuado e lançar no aplicativo. Checar se todos os profissionais viram a mudança de cor.						
④ Comunicação interna Comunicar e orientar profissionais e beneficiários diretos (Ex: alunos, usuários de uma unidade de serviços), encaminhar ao local mais seguro na unidade ou à rota mais segura de evacuação, quando necessário. Comunicar-se com o GS AMS (notificação rápida).						
⑤ Contatos atualizados Estar atento a mudanças de números de celular dos profissionais, de unidade de serviços parceiras e beneficiários. Manter contatos sempre atualizados no Plano de AMS.						
⑥ Registros Registrar no livro ATA as classificações diárias, checar se as notificações e relatórios estão sendo enviados ao GS adequadamente. Zelar para que os registros de notificações da sua unidade de serviços mantenham-se atualizados no Sistema de Notificação AMS.						
⑦ Cuidador do plano de AMS Apresentar o plano de AMS e orientar os novos profissionais sobre a metodologia e a importância de seguir o Plano. Manter todos os profissionais cientes das atualizações do mesmo.						
⑧ Cuidador da equipe Manter-se atento às necessidades de sua equipe, em especial após incidentes de violência armada. Fomentar espaços de escuta, rodas de conversa, em especial nos momentos de pós-crise. Solicitar o apoio ao GS, caso identifique necessidade, para ações de gestão de estresse ou encaminhamento à rede de serviços especializada.						
⑨ Desenvolvimento da matriz P x I Desenvolver e manter atualizada a tabela para Tratamento dos Riscos (Infraestrutura e ID), elaborada a partir da Matriz P x I.						
Exclusivo para unidades de saúde ou unidades de serviços que necessitem realizar visitas domiciliares						
⇒ Rever o roteiro de visitas programado para o dia, excluindo da agenda e marcando os beneficiários dos territórios que não podem ser acessados no dia, e incluindo os beneficiários dos territórios que podem ser acessados;						
⇒ Registrar na agenda de marcação e/ou no prontuário do beneficiário que foi realizada a marcação da visita por dificuldade de acesso ao território por causa da violência armada.						

III) CLASSIFICAÇÃO DE RISCOS PARA TOMADA DE DECISÃO

Este quadro irá direcionar como os profissionais devem atuar frente às diferentes classificações de risco do dia, a partir da tomada de decisão do GTD.

Lembrem-se que o objetivo do quadro é orientar quanto ao **que deve ser feito no dia a dia do funcionamento da unidade de serviços e também no momento de um incidente/crise de segurança, logo, deve ser pertinente à realidade local, de fácil compreensão, e simples para que possa ser compreendido por todos os profissionais da unidade de serviços.**

Na primeira coluna, devem ser elencados os **SINAIS** observados no território, e dispostos nas linhas correspondentes ao nível de **RISCO** que apontam.

Exemplo 1 Observa-se os seguintes SINAIS: motos e ônibus circulando normalmente no território, crianças nas ruas. Provavelmente estes sinais serão inseridos na **coluna 1, e na linha relativa ao RISCO VERDE**, ou seja, **dia normal, risco baixo**, e na última coluna (o que fazer) basta colocar que em risco baixo as aulas/consultas transcorrem normalmente, e os profissionais podem acessar o território sem problemas. **Não existem ações específicas a serem feitas além de manter os comportamentos mais seguros preventivos e a constante análise de contexto (que deve ser feita a todo o momento), se mantendo o GTD sempre atento a possíveis alterações dos SINAIS.**


Mas no caso, por exemplo, de alterações nos sinais do território, estes devem ser elencados, segundo sua gravidade, nas linhas que se seguem, sempre observando a lógica de relacioná-los aos **riscos baixo (verde), médio (amarelo), alto (laranja) ou crítico (vermelho).**


Exemplo 2 Suponhamos, agora, que em uma unidade de serviços são observados os seguintes sinais: motos e ônibus circulando menos na comunidade, não há crianças nas ruas, fogos de artifício indicando alteração do contexto do território, e beneficiários trazendo informações de que vai haver problema no território. Provavelmente estes sinais serão inseridos **coluna 1 (SINAIS), na linha referente ao RISCO AMARELO**, pois, **para esta determinada unidade de serviços e segundo o contexto de seu território**, estes são sinais que remetem a um nível de risco médio, ou seja, o território apresenta sinal que algo está fora do normal mas ainda não há sinal que indique maior gravidade. Neste exemplo, na última

coluna (**AÇÕES**) devem ser descritas as ações (atitudes/comportamentos) que devem ser realizadas sob este risco, por exemplo: recolher os profissionais que estiverem em campo, realizar apenas trabalho interno (dentro da unidade de serviços), evitar atividades ao ar livre, que exponha profissionais e beneficiários às áreas externas, etc.

É desta forma que o GTD coordena e realiza a gestão de riscos *in loco*. Para facilitar o entendimento e a maneira de se estruturar as ações, esse item será então desenvolvido por meio do quadro **Classificação de Riscos para Tomada de Decisão** onde serão elencados os **SINAIS**, os **RISCOS** relativos aos sinais, e às **AÇÕES** que devem ser realizadas por todos os profissionais da unidade de serviços frente a cada nível de risco.


A classificação de riscos na metodologia AMS se divide da seguinte forma, em quatro cores, lembrando o que foi trabalhado na oficina de AMS:

 **Verde:** ocorre quando o território apresenta seu padrão usual, rotineiro, sem sinais de alerta para algum risco maior que limite a circulação das pessoas no território e a prestação de serviços. Logo, o ambiente encontra-se tranquilo ou dentro de um padrão aceitável de risco que possibilite o desenvolvimento das atividades propostas dentro ou no entorno da unidade de serviços. Porém, é preciso estar sempre atento a qualquer modificação nos sinais do território e manter atitudes e comportamentos mais seguros. **Ações de notificação:** realizar a notificação simples.

 **Amarelo:** ocorre quando os sinais identificados alertam para que algumas ou todas as atividades externas à unidade de serviços sejam suspensas. Contudo, a unidade de serviços permanece aberta, e as atividades internas continuam a ser realizadas normalmente.

As escolas, por exemplo, precisarão interromper atividades externas, como aula de educação física. As unidades de saúde da família ou assistentes sociais de um CRAS, por exemplo, deverão neste caso suspender visitas domiciliares programadas e remarcar-las em um momento mais oportuno, ou cancelar qualquer atividade que foi programadas na parte externa da unidade.


Ações de notificação: realizar a notificação simples e, posteriormente, a notificação qualificada.

 **Laranja:** ocorre quando a Unidade de Serviços interrompe suas atividades externas e internas, sendo preciso fechá-la

temporariamente (como é o caso das Unidades de Saúde, CRAS, Escolas, CREAS, etc), porém não é necessário evacuar os beneficiários/funcionários para outro local /unidade de serviços. Neste caso, há a possibilidade da unidade de serviços voltar a funcionar, retornando à classificação amarela ou verde, ou, caso a situação se agrave, fechar, definitivamente naquele dia, evoluindo para a classificação vermelha.

Serviços de urgência e outros que atendem 24 horas podem reavaliar a cada 2 horas a possibilidade de mudança de classificação.

Ações de notificação: realizar a notificação simples e, posteriormente, a notificação qualificada.

 **Vermelho:** considera-se classificação vermelha quando existe uma alta probabilidade de ocorrer um incidente com consequências graves, ou seja, foram observados no território sinais que remeteram ao GTD que há um nível de risco crítico. A Unidade de Serviços deve ser fechada e as atividades internas e externas são canceladas. Funcionários e beneficiários da Unidade de Serviços deverão aguardar o melhor momento para evacuar em segurança.

Ações de notificação: realizar a notificação simples e, posteriormente, a notificação qualificada.

O fechamento da unidade de serviços deve ser o último recurso a se adotar, no momento em que o GTD avaliar que todas as outras possibilidades de ações não serão suficientes para a mitigação dos riscos para profissionais e beneficiários. Representa a interrupção da prestação de serviços e limitação de acesso da população aos serviços essenciais, e por isso deve ser pensado e adotado com muita cautela e responsabilidade por todos os membros do GTD, observando também as consequências que podem advir desta tomada de decisão.

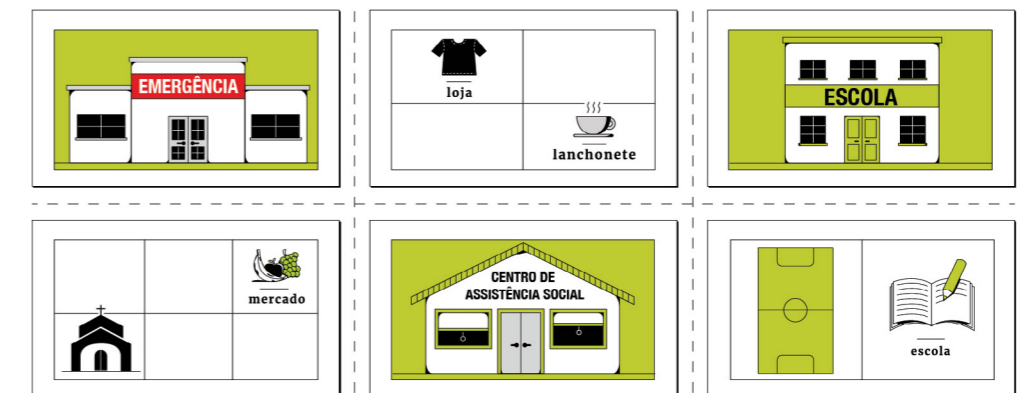
III) CLASSIFICAÇÃO DE RISCOS PARA A TOMADA DE DECISÃO		
Sinais	Riscos	Ações
<p>Como está o território? Descrever nesta coluna os sinais do território (análise de contexto) de acordo com cada nível de risco. ex: O que eu observo no território que me remete a um nível de risco baixo (verde), médio (amarelo), alto (laranja) ou crítico (vermelho).</p>	<p>O que estes sinais observados podem acarretar à minha unidade? E como classifico esse risco? Descrever nesta coluna os riscos relacionados aos sinais elencados na primeira coluna.</p>	<p>Que medidas/ações/ procedimentos devem adotados pelo GTD e profissionais para mitigar as consequências humanitárias dos riscos identificados? Descrever nesta coluna o que os profissionais devem fazer diante dos riscos elencados na segunda coluna, no caso da unidade aberta, e no caso da unidade ainda fechada (ex: antes do horário do início das atividades com os profissionais e beneficiários a caminho).</p>

IV) UNIDADES DE SERVIÇOS PARCEIRAS NO TERRITÓRIO

As unidades de serviços parceiras são aquelas unidades existentes no mesmo território que podem servir como apoio para a avaliação diária do contexto no território e para troca de informações quando o membro do GTD responsável pela comunicação externa necessitar confirmar alguma possível situação de risco.

É importante lembrar que esses “parceiros” precisam ser pessoas já conhecidas pelos profissionais do GTD. A relação precisa ser bem estabelecida e consolidada previamente, a fim de que a comunicação no momento da crise flua da melhor maneira possível, remetendo a um ambiente de sigilo e confiança, respeitando a confidencialidade das informações. Se o diálogo e a confiança não forem estabelecidos anteriormente, é possível que não queiram trocar informações no momento do incidente.

Exemplos de unidades de serviço parceiras: outras escolas do mesmo território, unidades de saúde, CRAS, associação de moradores. Outros parceiros no território também podem ser fontes de informação, como: beneficiários de confiança, padre da igreja local, dono do bar da esquina, etc.



Apesar destes contatos oferecerem boa troca de informações e outras perspectivas da situação do território, é preciso estar atento a não passar informações que possam aumentar o risco dos profissionais. O objetivo destes contatos é apenas saber se a situação se amenizou, ou se há alguma informação que os possa auxiliar na classificação de risco diária. **Os parceiros não necessitam saber que são fontes de informação, apenas estabelecer o vínculo de diálogo e confiança já é o suficiente.**

Sinais	Riscos	Ações
Ex.: Pessoas circulando normalmente no território	RISCO VERDE (RISCO BAIXO)	1. Unidade de serviços aberta <i>Manter comportamentos mais seguros preventivos no Baixo Risco, mas manter-se atentos a possíveis alterações na dinâmica da violência</i>
	Atividade normal <i>Risco de ocorrer tiroteios, assaltos, sequestros, balas perdidas existe (não há risco zero), mas o risco é baixo não necessitando ações específicas para suas mitigação (ver coluna 3)</i>	Notificar, SEMPRE! 2. Antes da abertura da unidade de serviços <i>Os profissionais podem acessar a Unidade de Serviços normalmente, atentos apenas às regras locais</i> Notificar, SEMPRE!
	RISCO AMARELO (RISCO MÉDIO)	1. Unidade de serviços aberta
	Cancelar atividades externas	Notificar, SEMPRE! 2. Antes da abertura da unidade de serviços Notificar, SEMPRE!
	RISCO RELACIONADOS AO LARANJA (RISCO ALTO)	1. Unidade de serviços aberta Notificar, SEMPRE!
	Fechar a unidade de serviços e cancelar atividades externas e internas temporariamente	2. Antes da abertura da unidade de serviços Notificar, SEMPRE!
	RISCO RELACIONADOS AO VERMELHO (RISCO CRÍTICO)	1. Unidade de serviços aberta Notificar, SEMPRE!
	Fechar a unidade de serviços e cancelar atividades externas e internas, evacuar	2. Antes da abertura da unidade de serviços Notificar, SEMPRE!

IV) UNIDADES DE SERVIÇO PARCEIRAS NO TERRITÓRIO

Instituição	Endereço	Telefone	Quem contactar	Cargo

V) SINALIZAÇÃO DA CLASSIFICAÇÃO DIÁRIA

Neste campo deve ser definido qual o tipo e local onde será exposta a sinalização diária da classificação de risco.

- Exemplo de tipo de sinalização utilizada: quadro com cores, vasos de flor, ímãs de geladeira.
- Exemplo de local escolhido para sinalização: na sala dos professores, na sala de reunião, na sala da administração etc.

OBSERVAÇÃO

Se decidirem por não utilizar sinalização física, por motivo de segurança, colocar aqui que apenas será utilizada sinalização por grupo em aplicativo de mensagens de texto ou sinalização sonora (no caso, por exemplo, de escolas). Lembrar que, caso utilize sinalização sonora, o toque deve ser diferente daquele utilizado para entrada/saída/recreio dos escolares.

V) SINALIZAÇÃO DA CLASSIFICAÇÃO DIÁRIA

Tipo de sinalização utilizada	
Local escolhido para a sinalização	

VI) FLUXOGRAMA DE COMUNICAÇÃO

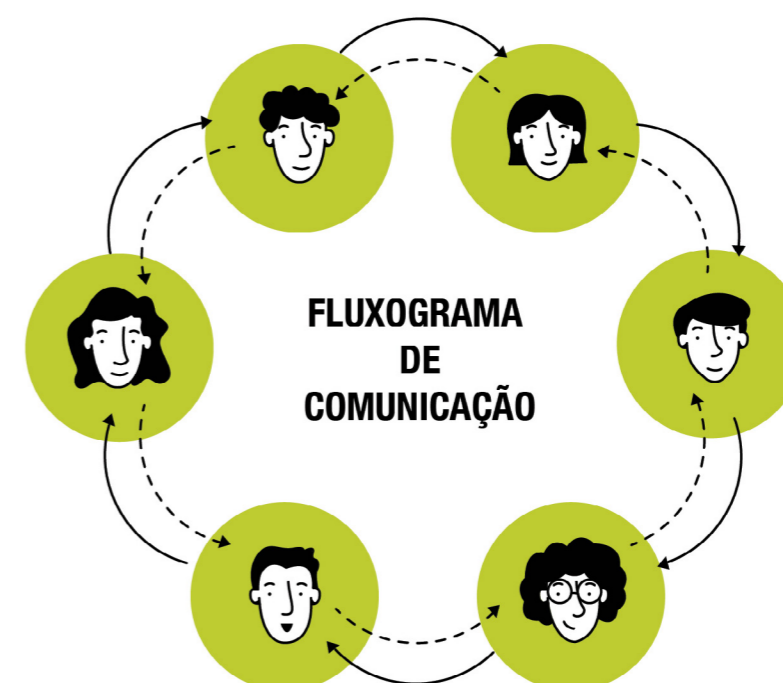
O fluxograma de comunicação AMS irá definir como os profissionais da unidade de serviços irão se comunicar no dia a dia de funcionamento da unidade de serviços e no momento de uma incidente ou crise de segurança que venha a impactar o funcionamento unidade de serviços. É pre-

ciso observar que o fluxograma de comunicação não deve ser hierárquico e funciona de acordo com a forma como a informação do território chega na unidade de serviços (início do fluxo) e para quem ela segue (caminho até o fim do fluxo).

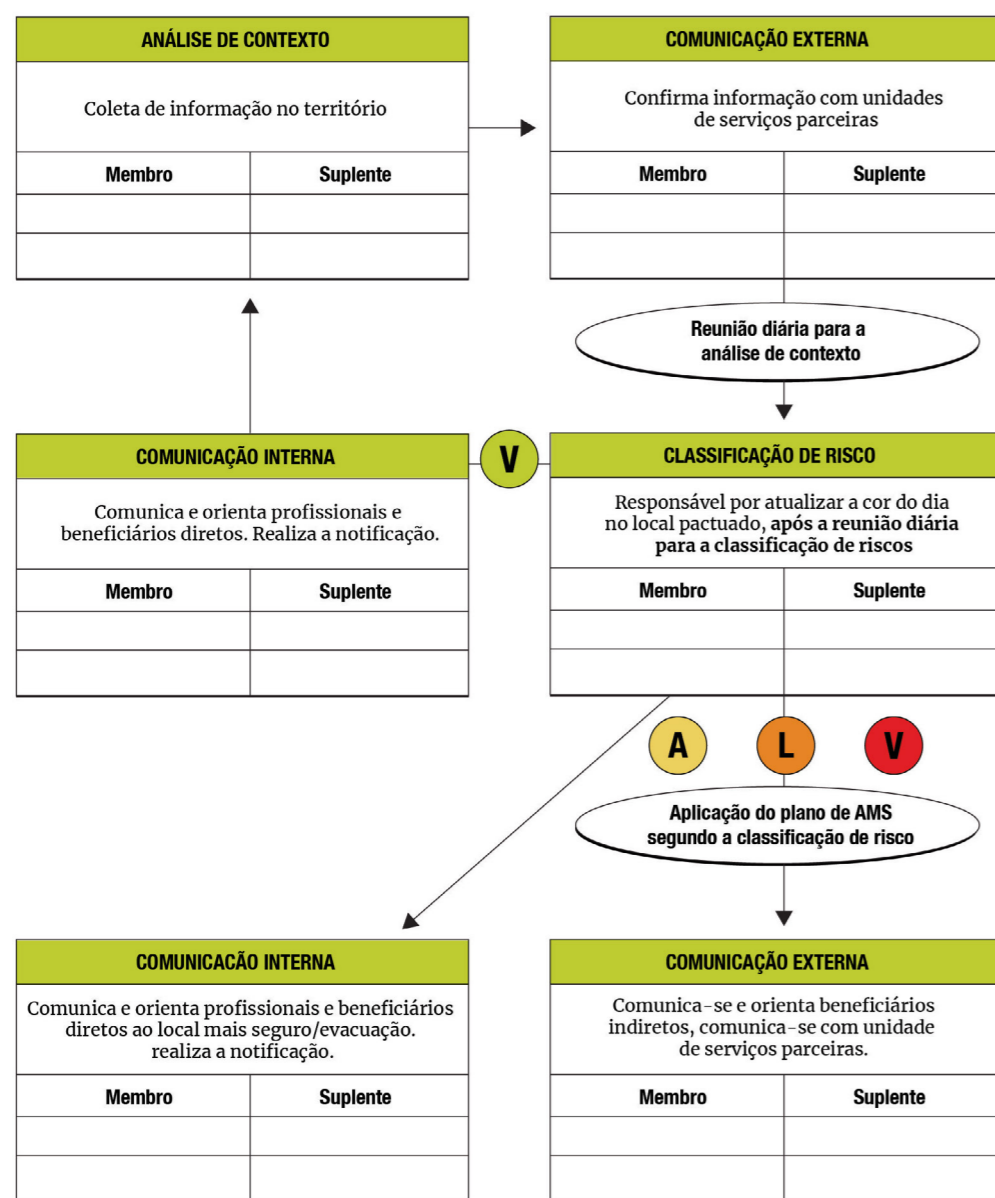
Por isso, é importante que esteja em consonância com o quadro “Grupo de Tomada de Decisão e Suplentes” (Item II), onde encontram-se descritas as funções do GTD que devem constar no fluxograma, sendo elas:

- Análise de contexto
- Comunicação externa
- Classificação de risco
- Comunicação interna

O fluxograma de comunicação AMS sempre irá começar por quem traz a informação do território (Análise de Contexto), passando pelos profissionais do GTD que devem receber a informação e confirmá-la com os parceiros no território (Comunicação Externa), pela reunião do GTD para a decisão quando ao risco do dia (Classificação de Risco), finalizando o fluxo na comunicação com os profissionais, beneficiários diretos e GS (Comunicação Interna), e com os beneficiários indiretos e unidades de serviços parceiras (Comunicação Externa). Veja como se relaciona ao quando de GTD e Suplentes que vimos no item II:



VI) FLUXOGRAMA DE COMUNICAÇÃO



Observe na imagem acima, que caso o **responsável por confirmar a informação (Comunicação Externa)** cheque que a informação não é verdadeira, o que acontece em muitos casos de falso alarme, o Risco Verde se mantém, e nenhuma ação ou comunicação mais específica e imediata necessita ser realizada, apenas, caso seja necessário, esclarecer internamente que houve disseminação de falsa informação, e continuar procedendo com os comportamentos mais seguros preventivos e de observação dos sinais do território (**Análise de Contexto**).

Vale destacar que a comunicação interna com profissionais e beneficiários da unidades de serviços deve ser sempre ágil, em especial se a suspeita do risco tenha alterado o curso normal dos serviços ou causado

muita comoção. Neste caso, é importante disseminar a informação correta e tranquilizar as pessoas, para que permaneçam calmos e realizando suas atribuições normalmente com a certeza de que o GTD estará constantemente monitorando a situação.

Ao final da montagem do fluxograma de comunicação AMS, a checagem deve ser feita para confirmar se as informações estão de acordo com o que foi preenchido no quadro GTD e Suplentes, item II do Plano AMS, funções 1 a 4:

II) GRUPO DE TOMADA DE DECISÃO (GTD) E SUPLENTES						
1) Função do GTD	2) Membro	3) Função da Unidade	4) Telefone	5) Suplente	6) Função da Unidade	7) Telefone
✓ 1 Análise de Contexto Coletar informações no território (realizar a dinâmica de visita/visita do território cotidianamente)						
✓ 2 Comunicação Externa Trocar informações com unidades de serviço parceiras/beneficiários indiretos (ex.: responsáveis por alunos/comunidade)						
✓ 3 Classificação de Risco Atualizar a classificação de risco no local previamente pactuado e lançar no aplicativos. Checar se todos os profissionais viram a mudança de cor.						
✓ 4 Comunicação Interna Comunicar e orientar profissionais e beneficiários diretos (Ex: alunos, usuários de uma unidade de serviços), encaminhar ao local mais seguro sua unidade ou à sala mais segura de evacuação, quando necessário. Comunicar-se com o GS AMS (notificação rápida).						
5 Contatos atualizados Estar atento a mudanças de número de celular dos profissionais de unidade de serviços parceiras e beneficiários. Manter contatos sempre atualizados no Plano de AMS						

Destacamos que, caso o GTD tenha poucos membros, o mesmo profissional pode facilmente assumir mais de uma função no grupo, especialmente se sua função na unidade de serviços já for semelhante à sua atribuição no GTD. No preenchimento da tabela, basta repetir os nomes dos membros e suplentes.

VII) LOCAL MAIS SEGURO

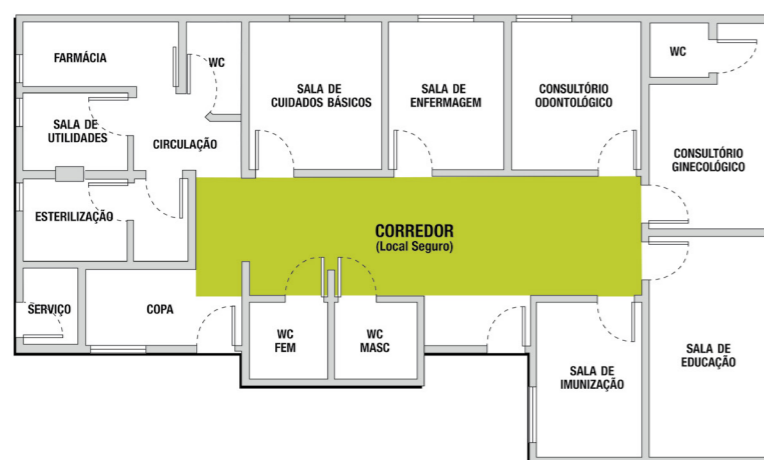
É a definição de maneira clara e objetiva dos locais seguros e inseguros para transitar nos momentos de crise de segurança.

Quanto ao preenchimento deste item no Plano de AMS, o GTD pode optar por apenas preencher o quadro referente a esse tópico, ou construir um “mapa falante” da sua unidade de serviços e território do entorno, identificando as unidades de serviços vizinhas (incluindo unidades de serviços parceiras), os acessos mais seguros ou menos seguros, etc.

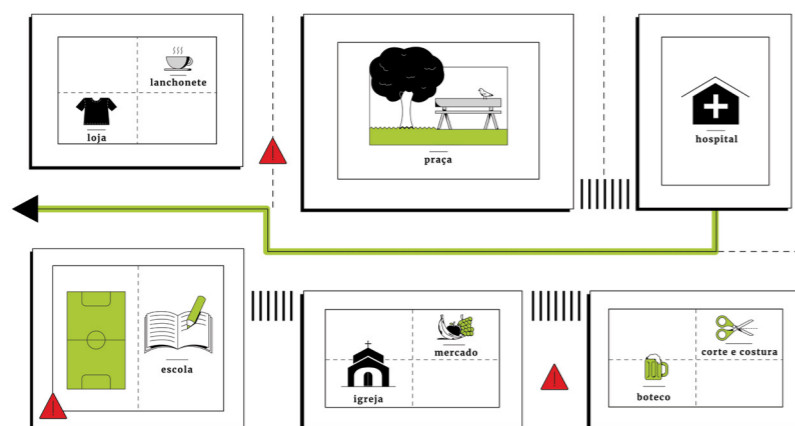
VII) LOCAL MAIS SEGURO	
Local mais seguro	Dentro da unidade de serviços
	Na comunidade
Locais por onde não devemos passar em momento de crise	Dentro da unidade de serviços
	Na comunidade
Rota de Evacuação	Qual é o local/rota mais indicada para que os profissionais/usuários se desloquem após o evento de crise?

MAPAS FALANTES

1) Local mais seguro dentro da unidade de serviços:



2) Rota de Evacuação:



Agora que já vimos o passo a passo de quase todos os itens do Plano de AMS, daremos atenção especial ao último item que é o Quadro de Tratamento de Riscos. Este quadro possibilitará ao GTD elencar os riscos relacionados à identificação e infraestrutura em sua unidade de serviços, utilizando a Matriz de Probabilidade x Impacto.

5.2. ⇒ Tratamento de Riscos: Matriz de Probabilidade x Impacto (P x I)

A Matriz P x I é uma ferramenta de avaliação do nível do risco identificado. Por meio da observação de determinado risco no território, é possível estabelecer qual será a prioridade para sua resolução, e elencá-los como de **priorização mínima, média, ou alta**. Esta avaliação possibilita identificar qual o grau de atenção que deve ser dado pelo GS e gestores para a resolução de cada risco. Utilizaremos para avaliar problemas relacionados à **INFRAESTRUTURA** ou **IDENTIFICAÇÃO** das unidades de serviços.

Para utilizar a **Matriz de Probabilidade x Impacto** basta seguir os seguintes passos:

- 1) Identificar um risco relacionado a **INFRAESTRUTURA** ou **IDENTIFICAÇÃO** que esteja aumentando o risco dos profissionais e beneficiários da sua unidade de serviços; **Ex:** muros laterais quebrados permitindo passagem de atores armados;
- 2) Avalie qual a **PROBABILIDADE** deste risco ocorrer e atribua a ele um valor em uma escala de 1 a 5. Este seria o fator **PROBABILIDADE** na Matriz, que vai de **MUITO BAIXA** até **MUITO ALTA** (ver Matriz P x I). **Ex:** Certa vez, entrou uma pessoa estranha na escola portando arma de fogo. Mas como só ocorreu uma vez em três anos, consideramos que a probabilidade seria 3 (probabilidade média).
- 3) Em seguida é preciso pensar quanto ao **IMPACTO** gerado nas unidades de serviço, em seus profissionais e beneficiários caso este risco se concretize, e da mesma forma, atribua a ele um valor de 1 a 5, que pode ser **MÍNIMO** até **CRÍTICO** (ver Matriz P x I). **Ex:** Acreditamos que o impacto é crítico (5).

Multiplicando-se o fator **PROBABILIDADE** pelo fator **IMPACTO**, teremos o **NÍVEL DE RISCO**, logo:

Se Impacto x Probabilidade = Nível de Risco, o nível de risco para esta escola por ter seus muros laterais quebrados é 3 x 5 = 15.

Observando na Matriz o resultado deste cálculo, basta checar em que cor o resultado está localizado.

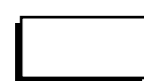
- Se estiver na casa de **cor branca**, significa que **não há necessidade imediata de tratamento** daquele risco;
- Na casa de **cor cinza**, **há alguma necessidade de atenção para tratamento** daquele risco, ou seja, para a resolução daquele problema.
- Na casa de **cor preta**, **medidas imediatas precisam ser tomadas**, pois os profissionais encontram-se muito expostos e alguma medida urgente é necessária para diminuir sua exposição aos riscos.

Para elencar e classificar cada risco de forma clara e de fácil visualização utilizamos no Plano de AMS o **Quadro de Tratamento de Riscos**, onde é possível visualizar de forma objetiva a magnitude que determinado risco, e qual o nível de atenção e rapidez na resolução é demandada, orientando o GS e os gestores.

Veja abaixo a Matriz de Probabilidade x Impacto e o quadro de Tratamento de Riscos do Plano de AMS:

Matriz de Probabilidade x Impacto Infraestrutura e Identificação

		PROBABILIDADE				
		(1) Muito Baixa 1% a 20%	(2) Baixa 21% a 40%	(3) Média 41% a 60%	(4) Alta 61% a 80%	(5) Muito Alta 81% a 99%
IMPACTO	Crítico (5)	5	10	15	20	25
	Alto (4)	4	8	12	16	20
	Moderado (3)	3	6	9	12	15
	Leve (2)	2	4	6	8	10
	Mínimo (1)	1	2	3	4	5



Probabilidade x Impacto: 1 a 4

Priorização Mínima: não há necessidade de aplicação de medidas imediatas para sua resolução.



Probabilidade x Impacto: 5 a 14

Priorização Média: necessidade de atenção para resolução dos problemas encontrados.



Probabilidade x Impacto: 15 a 25

Priorização Alta: medidas imediatas são necessárias, a fim de minimizar a exposição dos profissionais na unidade de serviços.

Agora que já vimos o passo a passo de quase todos os itens do Plano de AMS, daremos atenção especial ao último item que é o Quadro de Tratamento de Riscos. Este quadro possibilitará ao GTD elencar os riscos relacionados à identificação e infraestrutura em sua unidade de serviços, utilizando a Matriz de Probabilidade x Impacto.

Veja o exemplo que foi dado, agora inserido na tabela de tratamento de Riscos. Desta forma se torna mais fácil e objetivo visualizar as demandas prioritárias a partir do ponto de vista dos profissionais que atuam nas unidades de serviços.

No caso do exemplo que utilizamos para ilustrar a utilização da Matriz, o Nível de **Risco 15** se encontra na parte da Matriz P x I de **cor preta**, indicando que o conserto do muro deve ter priorização máxima, e medidas imediatas devem ser tomadas para o conserto do muro para minimizar a exposição dos profissionais desta unidade de serviços.

TABELA DE TRATAMENTO DE RISCOS								
Categoria dos Riscos	Fonte dos Riscos	Riscos	Consequências	Probabilidade (1 A 5)	Impacto (1 A 5)	P X I	Classificação	Tratamento do Risco
Infraestrutura	Muros laterais quebrados.	Entrada de atores armados na Unidade de Serviços; Tiroteio dentro da escola.	Bala perdida atingindo alunos e professores.	3	5	15	preto	Conserto de muros ou colocação de grades nas laterais da escola para limitar acesso.

Neste ponto, terminamos a construção do Plano AMS, e o GTD terá em mãos o documento que irá nortear os comportamentos de todos os profissionais da unidade de serviços, tanto no dia a dia, quanto em um momento de crise de segurança ■

Lembrem-se de sempre revisar o Plano, atualizá-lo quando necessário, e apresentá-lo a todos os profissionais que atuam na unidade de serviços (estatutários, terceirizados e contratados), a fim de que todos adotem atitudes e comportamento mais seguros e em consonância em um momento de necessidade. Lembrem-se que durante uma crise, não há tempo para planejar-se. Por isso, o CICV recomenda fortemente que, para reduzir riscos, todas as atitudes e ações sejam previamente planejadas, discutidas, elencadas, e validadas, por profissionais e gestores dos serviços públicos essenciais.

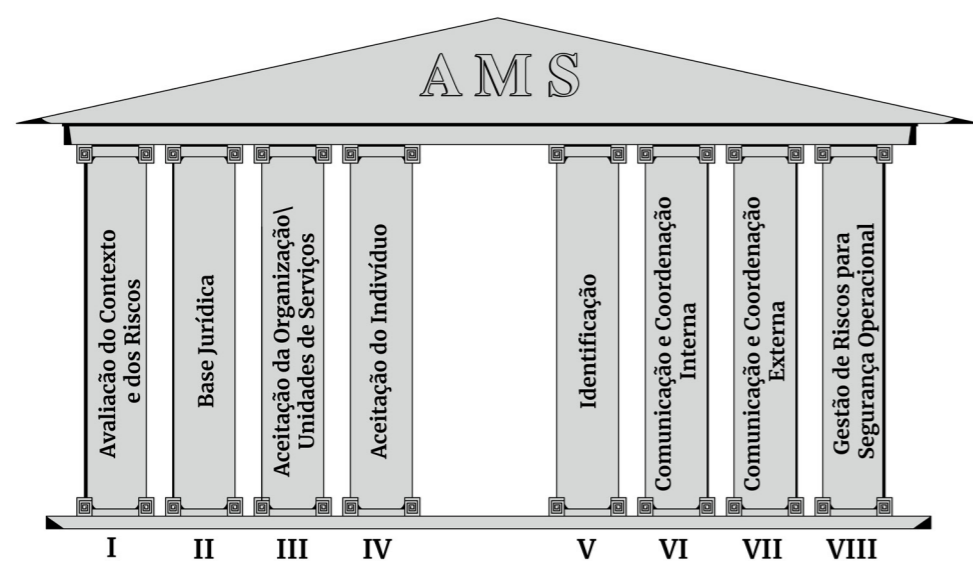
6

Relembrando os Oito Elementos do Acesso Mais Seguro

Conforme a explicado na Oficina de AMS, os Oito Elementos do Acesso Mais Seguro representam a base conceitual fundamental do Acesso Mais Seguro, e todos os elementos devem guiar os profissionais no seu dia a dia de trabalho no território e no momento de crise. É imprescindível que os profissionais membros do GTD tenham uma boa compreensão de todos os elementos, para que o AMS resulte em efetivas transformações, norteadoras de condutas e comportamentos que reduzam a exposição aos riscos.

Os Oito Elementos do Acesso Mais Seguro, também chamados de “cultura da segurança”, irão contribuir na elaboração de estratégias, ações, procedimentos, normas e comportamentos adequados para reduzir a exposição dos profissionais e beneficiários em contextos delicados e inseguros à violência armada.

Como o nome indica, a lógica do AMS é a de ter acesso (ser acessível) e de poder atuar (na provisão dos serviços) a favor dos beneficiários e comunidades de maneira mais segura. Para poder fazê-lo dessa forma, a vasta experiência humanitária do CICV mostrou ser necessário desenvolver e implementar ações específicas em oito diferentes níveis de atuação. Trata-se dos elementos do AMS que, embora distintos entre si, se relacionam e se complementam promovendo mais segurança aos profissionais. Devem ser por isso analisados, trabalhados e melhorados de maneira constante. Quando devidamente considerados e reforçados, a segurança dos profissionais e o acesso da organização são otimizados.



Utilizando uma metáfora e considerando a segurança como sendo uma edificação, os oito elementos são como os pilares que sustentam esta edificação.

Caso esses pilares não sejam reforçados e tratados de maneira cuidadosa, a edificação, ou seja, a segurança, pode ruir e colocar em perigo os profissionais.

Deve-se por isso trabalhar e melhorar os oito elementos do AMS de maneira constante. Ao considerar apenas sete elementos ou trabalhar apenas um deles, a edificação da segurança pode ruir! Quando começar a definir e implementar ações específicas para garantir a segurança dos profissionais da unidade de serviços, é preciso **considerar os oito elementos como faróis que servem de referência para o seu trabalho.**

Os elementos devem servir como norteadores para as ações e para tomadas de decisão do GTD. Se houver dúvida sobre como agir frente a alguma situação, o GTD deve analisar os fatos à luz de cada elemento e se perguntar:

O que pode ser feito para reforçar este ou aquele elemento?
O que falhou no passado? O que deveria ter considerado?
Que medidas devo tomar?

Deve-se por isso observar os oito elementos de forma integrada, e não tomar decisões e ações que reforcem apenas um deles sem pensar no que isso implica para os demais. O AMS deve ser equilibrado e balanceado. Pergunte sempre como uma decisão afeta ou promove os diferentes elementos?

Tenha sempre em vista que o elemento central do AMS é a aceitação da organização. Sem isso, não importam quantas decisões e ações foram realizadas com relação aos demais. Se a organização é aceita, terá mais respeito e respaldo da comunidade. Por isso, toda vez que decidir medidas e ações específicas, pergunte-se sempre como afetará positiva ou negativamente a aceitação da organização onde atua e, em seguida, analise o impacto das ações sobre os demais elementos.

A seguir faremos um resgate dos Oito Elementos do Acesso Mais Seguro dando destaque às orientações de como abordá-los com os profissionais das unidades de serviços.

São os oito elementos do Acesso Mais Seguro:

- I Avaliação do Contexto e dos Riscos
- II Base Jurídica
- III Aceitação da Organização/Unidades de Serviços
- IV Aceitação do Indivíduo
- V Identificação

- VI Comunicação e Coordenação Internas
- VII Comunicação e Coordenação Externas
- VIII Gestão de Riscos para Segurança Operacional

I) AVALIAÇÃO DO CONTEXTO E DOS RISCOS



Todos os dias as Unidades de Serviços nos territórios são afetadas pelas mudanças e dinâmicas da violência (bastante volátil). Assim a análise do contexto e dos riscos deve ser

realizada de forma contínua e **constante**.

Durante um mesmo dia um território pode passar de uma situação tranquila para uma situação de crise bastante delicada que pode colocar em perigo os profissionais e os beneficiários, assim como a prestação de serviços. Todas estas situações e mudanças devem ser analisadas e os seus sinais e riscos devem ser identificados, analisados, avaliados e classificados de maneira diária.

Para se fazer uma análise adequada e fundamentada dos riscos é necessário ter informação **precisa, oportuna, pertinente** e de **confiança**. Sem essa informação de qualidade a análise e as medidas/ações frente aos riscos podem ser limitadas.

Para isso, é necessário que se crie vínculos previamente com os parceiros do entorno (outras unidades, líderes comunitários, organizações locais, etc) assim como internamente com os profissionais que conhecem o contexto e que podem ter informações preciosas. Existe por isso uma relação direta entre a análise do contexto e dos riscos e a existência de uma eficaz comunicação e coordenação interna e externa (elementos VI e VII).

É pelas razões acima descritas que o AMS preconiza que todos os dias antes de iniciar atividades o GTD se reúna para verificar e analisar as condições do território, de acordo as informações recolhidas tanto interna e externamente, para que possa decidir de maneira embasada sobre o funcionamento dos serviços e o planejamento das suas ações.

De igual maneira deve-se identificar, analisar e avaliar os diferentes riscos (e sinais) e as medidas e ações para prevenir, reduzir, mitigar as suas consequências. É sempre importante verificar e analisar se essas ações/medidas afetam ou não o equilíbrio dos diferentes elementos do acesso mais seguro e em particular a aceitação da organização (como mencionado acima, quando nos referimos ao equilíbrio da edificação de segurança). Sobre este ponto específico voltaremos a abordá-lo no elemento de Aceitação da Organização.

II) BASE JURÍDICA



Este conceito se refere à importância de se estar ciente acerca dos aspectos legais e administrativos que norteiam a instituição onde atua. O não cumprimento destes aspectos pode ter consequências graves

no trabalho dos profissionais em campo.

Neste sentido, recomenda-se que todos os profissionais tenham ciência da legislação vigente pertinente à sua secretaria ou instituição para que tenham pleno conhecimento sobre seus direitos, atribuições dentro dos serviços e responsabilidades.

EXEMPLO

Por exemplo, pelas normas do Direito Administrativo, impede-se que um policial aborde um profissional a ir prestar depoimento sem autorização prévia do superior hierárquico. Neste caso, o policial tem que informar à Secretaria em nível central, por ofício.

Da mesma forma, há uma série de procedimentos que tem que ser cumpridos de acordo com diferentes legislações (Boletins de Ocorrência, termos de responsabilidade de usuários ou pais de alunos, entre outros).

Por isso, é fundamental que os profissionais conheçam estas regras e que possam atuar e decidir de acordo à normativa vigente. É muito importante que se possa explicar aos beneficiários e à comunidade a existência destas leis e os limites da ação dos profissionais. Muitas vezes a comunidade pode confundir a não prestação de algum serviço – por não ser de fato competência daquela unidade de serviços ou profissional – com a falta de vontade em oferecê-lo, e ter uma percepção equivocada sobre determinados comportamentos e ações de negativa.

É fundamental que todos possam entender o porquê dos procedimentos e das leis. Isso cria empatia, compreensão e aceitação da comunidade com relação ao trabalho dos profissionais.

Na área da educação, um exemplo de base jurídica seria a Lei de Diretrizes e Bases da Educação (LDB - Lei 9.394/06), onde em seu artigo 3º cita que “o ensino será ministrado com base nos seguintes princípios: I. Igualdade de condições para o acesso e permanência na escola; II. Liberdade de aprender, ensinar, pesquisar e divulgar a cultura, o pensamento, a arte e o saber”, e o Estatuto da Criança e do Adolescente (ECA - Lei 8069/90) que descreve em seu artigo 18 que “É dever de todos zelar pela dignidade da criança e do adolescente, pondo-os a salvo de qualquer tratamento desumano violento, aterrorizante, vexatório ou constrangedor”.

É preciso compreender que conhecer a legislação do seu local de atuação é essencial para diminuir sua exposição em determinadas situações de risco.

III) ACEITAÇÃO DA ORGANIZAÇÃO (UNIDADE DE SERVIÇOS)



O elemento de maior relevância da Metodologia AMS é a aceitação da organização (Unidade de Serviços). Isto deve nortear o trabalho de todos os profissionais. Se a organização não é aceita, não é vista como útil e pertinente,

a segurança e proteção do profissional nunca está efetivamente garantida. Por isso, é imprescindível que a comunidade onde a unidade de serviços encontra-se inserida a reconheça, entenda e respeite a sua presença.

É importante que a comunidade saiba o que a unidade de serviços pode oferecer, para que não sejam criadas situações, por exemplo, nas quais os profissionais sejam coagidos a prestar serviços que não fazem parte de suas atribuições, que não possuam condições para fazê-los, ou que não possuam a infraestrutura necessária para sua realização.

Isto pode-se fazer de várias maneiras mas passa invariavelmente por promover uma comunicação aberta, credível, transparente e respeitosa com a comunidade. Isto não implica que a comunidade tenha que saber tudo, já que existem questões sigilosas do foro interno da unidade de serviços e que não devem ser compartilhadas. Mas é muito importante poder ouvir e consultar a comunidade sobre as questões que a afetam diretamente.

Existem duas regras simples, que podem ser adotadas neste contexto:

- 1) Para ser aceitável é preciso que seja criada a confiança entre profissionais e beneficiários, e as pessoas precisam saber o que esperar dos serviços. Para isso **nunca prometa o que não pode fazer**. As pessoas preferem ouvir um não que uma promessa não cumprida.
Por vezes dizer não é difícil pois vai conta dos interesses
- 2) individuais ou coletivos de quem solicita um serviço específico. Seja **firme, mas empático** (tente colocar-se na posição do outro e entender as suas razões) e **explique por que não pode responder afirmativamente aos pedidos** (criar precedente, limitação legal, etc). As pessoas percebem e aceitam muito melhor um não se este confirma uma postura de sempre e que serve para todos. Lembre-se

que dizer que sim a uma situação específica pode resolver momentaneamente, mas posteriormente atitudes que não seguem o padrão estabelecido podem retirar a credibilidade a longo prazo. A mesma regra deve servir para todos.

IV) ACEITAÇÃO DO INDIVÍDUO



Na sequência do anterior, este elemento se refere à importância dos comportamentos individuais na segurança de todo o grupo. Comportamentos inadequados podem gerar consequências negativas para o grupo. Por isso os

profissionais devem estar atentos às posturas, formas de falar, e agir.

Um profissional de saúde, por exemplo, que atua dentro de uma comunidade fazendo visitas domiciliares deve ser sempre cordial, se vestir de forma simples e adequada ao trabalho que presta, que não chame atenção ou o distancie das pessoas com quem interage, devendo agir de acordo com suas atribuições, e sem utilizar falas preconceituosas ou que remetam a juízos de valor. As pessoas precisam sentir que o profissional compreende, respeita e se preocupa com seu bem estar.

EXEMPLO

Um exemplo que pode facilmente acontecer e ilustra a importância da aceitação do indivíduo, é quando algum morador, por exemplo, se revolta pois a unidade de serviços local não o atende da forma que ele gostaria. Neste momento, o profissional precisa compreender que o diálogo tem um papel fundamental para que este beneficiário compreenda a situação, em especial quando ela foge à sua governabilidade. É importante ter o pensamento de que é preciso neutralizar a discussão, utilizando falas como “tudo que eu puder fazer para melhor atendê-lo eu farei, mas esta questão não depende de mim. Vou tentar ajudá-lo mesmo assim, de alguma forma”. Falas como esta mostram a preocupação e comprometimento do profissional que, mesmo que não possa resolver o problema, demonstra ele é sensível aos seus problemas, contribuindo para a aceitação deste profissional perante à comunidade.

Quando há postura e diálogo claro e respeitoso do profissional em relação à população, situações como estas tendem a ser menores e a exposição a situações, complicadas, minimizadas.

No exemplo acima, se o profissional entrar em discussão, que tipo de resultado terá sua atitude? Aumentará ou diminuirá sua exposição a algu-

ma situação de violência? Qual será a percepção das pessoas e comunidade? Será positiva ou pelo contrário debilita a aceitação do indivíduo?

V) IDENTIFICAÇÃO



A identificação adequada para os profissionais que atuam em territórios vulneráveis e para suas unidades de serviços é de extrema importância. Por uma série de motivos, é comum encontrarmos uni-

dades de serviços públicos sem a identificação adequada e profissionais sem uniformes, jalecos ou crachás de identificação, itens indispensáveis, particularmente para os profissionais que circulam no território em função de suas atribuições.

É preciso atenção a estes itens. Se os tiverem, procure utilizá-los sempre, não apenas quando circular no território mas também dentro da unidade de serviços ou quando em deslocamento para a unidade ou para sua residência.

Cabe ao GTD orientar aos profissionais da unidade de serviços quanto a estas recomendações, assim como observar as vulnerabilidades e pontuar ao GS para que leve as demandas levantadas ao nível central.

As questões relacionadas à identificação e infraestrutura podem ser elencadas através da Matriz de Probabilidade x Impacto, e graduada no Quadro de Tratamento de Riscos, possibilitando expor ao gestor as demandas que devem ser priorizadas para tratamento.

VI) COMUNICAÇÃO E COORDENAÇÃO INTERNA



A comunicação interna se refere a todo o fluxo de comunicação dentro da unidade de serviços, e dentro da própria instituição ou secretaria. É preciso pensar previamente como se dará este fluxo de co-

municação entre os profissionais no dia a dia da unidade de serviços e em um momento da crise, desde a comunicação dentro da unidade de serviços (entre profissionais da equipe, e com os seus beneficiários diretos), entre a unidade e sua chefia imediata, e entre esta e o GS.

Seguem-se alguns pontos que podem contribuir com a comunicação interna:

- 1) **Realização de Reuniões Diárias do Grupo de Tomada de Decisão:** as reuniões diárias para a tomada de decisão quanto à classificação do dia são de fundamental importância. As reuniões devem acontecer nos primeiros momentos da manhã, para que logo cedo já esteja disponibilizada a classificação de risco do dia para todos os profissionais da unidade.
- 2) **Importância do sigilo:** toda a comunicação deve ser SIGILOSA, expondo somente o necessário;

No momento que ocorre uma crise de segurança, uma comunicação adequada e ágil permite ações mais assertivas, como já citamos aqui, que minimizam a exposição dos profissionais e beneficiários aos riscos do território.

Para que a comunicação seja eficaz, é necessário que os membros do GTD e seus respectivos suplentes responsáveis pelas tarefas de comunicação (interna e externa) estejam cientes quanto à **importância de suas atribuições e devidamente treinados** quanto a como proceder no momento de crise.

Vale lembrar, como explicado durante a Oficina de AMS, que a **comunicação externa**, envolve o contato da unidade de serviços com outras unidades de serviços vizinhas existentes no território, parceiros com quem os profissionais necessitam criar vínculos e parcerias ao longo do tempo para que seja firmada relação de cooperação e confiança.

No momento da crise de segurança, esta parceria será uma aliada para coleta e confirmação de informações, potencializando a observação de sinais, análise de riscos e norteando tomadas de decisão frente a estes riscos. Para isso é preciso que os profissionais do GTD, anteriormente:

- 1) Conheçam o território;
- 2) Avaliem a existência de potenciais parceiros, com quem já tenham ou não comunicação;
- 3) Entrem em contato com os parceiros que ainda não possuem vínculo e promovam vínculos através de contato telefônico, encontros, reuniões, se possível, etc.
- 4) Estabeleçam quem será a pessoa para contato em caso de crise e inclua no Plano AMS.

Já a **Comunicação Interna** envolve todo o fluxo de comunicação de dentro da unidade de serviços, que se inicia por quem traz a informação do território (responsável pela análise do contexto), passando pela confirmação da informação com as unidades de serviços parceiras (comunicação externa), pela reunião diária para a classificação do risco, e finalizando na

comunicação com beneficiários diretos e indiretos e com o respectivo GS a nível central.

A **Comunicação Interna**, envolve também a notificação ao GS (por meio dos recursos estabelecidos pela instituição/secretaria) dos riscos leve (baixo), médio (amarelo), alto (laranja), e crítico (vermelho). A notificação do risco no AMS se divide em: Notificação simples e Notificação Qualificada.

- 1) **Notificação simples:** esta notificação deve ser realizada de forma imediata, no momento logo após a reunião diária do GTD para a definição da classificação de risco, e se baseia apenas em comunicar a classificação (cor) do dia ao GS pelos meios definidos, e inserir a cor no sistema de notificação, sem grandes ou maiores detalhamentos. Vale lembrar que, nos casos de risco amarelo, laranja e vermelho, onde o risco é mais alto, o GTD deve certificar-se de que as medidas para mitigação dos riscos foram realizadas prioritariamente à realização da notificação. É claro que a notificação deve ser feita o quanto antes, porém apenas após tomadas as devidas medidas descritas no Plano de AMS para garantir a proteção de profissionais e beneficiários. O GS neste momento irá acompanhar o grupo e dar o suporte necessário.

Cabe destacar que o membro do GTD responsável pela comunicação com o respectivo GS/Secretaria informe imediatamente sobre a existência de feridos para, se for o caso, providenciarem o encaminhamento para cuidados específicos.

- 2) **Notificação Qualificada:** trata-se da complementação da notificação simples, com mais dados e detalhamentos da situação vivenciada. Deve ser realizada em um momento posterior e mais calmo (nos dias seguintes ao evento, se possível, até 48h depois). Neste momento, uma notificação mais detalhada será realizada, em um momento onde o GTD poderá compartilhar dados mais precisos e todas as informações necessárias para alimentar o sistema de notificação de forma mais completa.

Portanto, é imprescindível que os responsáveis no GTD pela comunicação com o GS estejam sempre atentos à modificação da classificação de risco do dia e que este diálogo se dê conforme orientado na Oficina AMS, destacando-se as seguintes recomendações:

- 1) **Notificar imediatamente** e logo que possível ao GS a nível central, por meio de notificação simples, sempre que

houver mudança na classificação de riscos: Isso permitirá também ao GS desencadear seu fluxo de comunicação a nível central e desenvolver ações de gestão de crise e gestão de estresse;

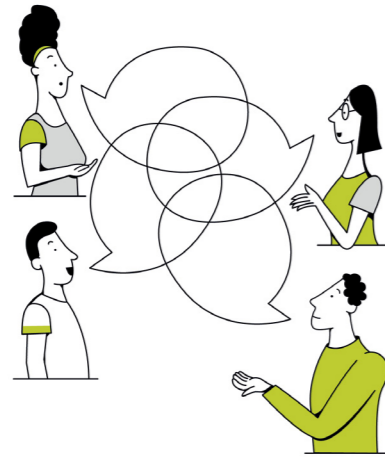
- 2) Não esquecer de notificar os riscos **verdes e amarelos**: apesar das ações frente a estes riscos serem mais brandas, sua notificação é imprescindível, não apenas para o monitoramento contínuo do território pelo GS e para registro no sistema de notificação, mas para que fluxos de funcionários sejam redirecionados quando não for possível acessar o território (como entregas de insumos, merendas, vacinas, visitas de supervisões técnicas etc.), ou que sejam reativados quando a classificação de risco retornar ao risco baixo;
- 3) **As notificações simples no momento da crise devem ser claras, objetivas e concisas**: neste momento apenas informar a cor decidida pelo GTD ao membro do GS para que sejam tomadas as devidas providências também a nível central. O GS dará apoio à equipe, como já mencionado, em todos os casos necessários, mas em especial nos casos de crise que necessitem de evacuação da unidade de serviços ou contato com outras secretarias (gestão de crise);
- 4) **Não esquecer de realizar a notificação qualificada**, que deverá ser passada ao GS e/ou inserida no sistema de notificação, com as informações específicas e mais detalhadas;
- 5) As notificações simples e qualificadas deverão ser feitas conforme descritas anteriormente, no entanto, é importante lembrar que todo o fluxo de comunicação deverá ser acordado entre GTD e GS, para que ambos tenham pleno conhecimento de suas funções e para que a comunicação interna se dê efetivamente de forma ágil e precisa;
- 6) **NUNCA** compartilhar com outros profissionais, ao GTD, amigos, beneficiários, familiares, fotos ou vídeos das situações vivenciadas, isto pode aumentar a exposição dos profissionais.

Através destas informações o GS poderá realizar importante trabalho de monitoramento e acompanhamento das unidades de serviços. O monitoramento e acompanhamento das unidades de serviços contribuem para:

- Proteger vidas;
- Aperfeiçoar o ambiente e o processo de trabalho dos profissionais;
- Melhorar a saúde e qualidade de vida dos profissionais;

- Elaborar estratégias mais eficientes em relação ao trabalho em contextos violentos;
- Otimizar a aplicação dos recursos e integrar outras secretarias na discussão sobre medidas frente à violência.

VII) COMUNICAÇÃO E COORDENAÇÃO EXTERNA



A comunicação externa envolve as relações com outras unidades de serviços ou representações do território, ou seja: organizações sociais, outras unidades de saúde, unidades escolares, CRAS, comércios locais, lideranças na comunidade e outras pessoas da comunidade, baseado nas relações

de confiança estabelecidas previamente. Já mencionamos acima a importância de uma comunicação e coordenação externa eficiente e transparente quando abordamos a questão da aceitação da organização.

Este item, da mesma forma que a comunicação e coordenação interna, se relaciona com o item “Unidades de Serviços Parceiras” no Plano de AMS. É importante compreender que a comunicação externa está diretamente relacionada à análise diária do território pelo GTD para a definição da classificação dos riscos.

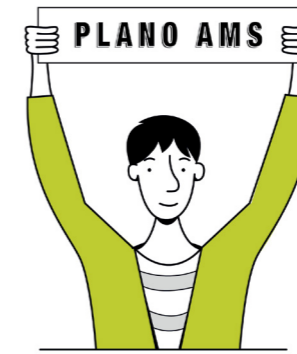
Cabe aos profissionais do GTD responsáveis por esta comunicação buscar os profissionais das unidades parceiras no território e suas referências na comunidade para verificar as condições do território, confrontando informações recebidas e dialogando sobre possíveis sinais observados que podem apontar riscos.

Como descrito na Metodologia, vale lembrar que na lógica do Acesso Mais Seguro é necessário que a comunicação seja discreta, sigilosa, e sem muitos detalhes.

IMPORTANTE

A comunicação externa com mídia e outras secretarias cabe ao Grupo de Suporte e à gestão a nível central, assim como aos departamentos de comunicação de cada secretaria, qualquer abordagem ao profissional neste sentido deve ser imediatamente comunicada ao GS ou ao departamento de comunicação, conforme pactuado em cada Secretaria. Abordagem por forças policiais também devem ser passadas imediatamente ao GS.

VIII) GESTÃO DE RISCOS PARA SEGURANÇA OPERACIONAL



Cada unidade de serviços, considerando o cenário e a comunidade na qual está inserido, precisa estabelecer normas de segurança operacional para todos os seus profissionais, terceiros e usuários. Estas normas serão estabelecidas através do Plano de AMS.

O Plano é o documento que relaciona todos os comportamentos e atitudes esperados para àqueles que trabalham ou circulam por áreas onde a violência está presente.

Recomenda-se que todos os profissionais sejam sensibilizados e orientados quanto ao AMS, e que seja amplamente discutido e disseminado na unidade de serviço, respeitando-se o sigilo e a confidencialidade das informações, fortalecendo a cultura de Acesso Mais Seguro.

Comportamentos Mais Seguros no Contexto da Violência Armada

Comportamentos Mais Seguros (CMS) consistem em orientações sobre condutas e comportamentos que devem ser seguidos para minimizar danos para si mesmo e para a coletividade, a partir da adequada análise do território, e das observações dos sinais e identificação dos riscos. É preciso lembrar que:

- É responsabilidade de todos os profissionais reduzir a exposição ao risco para otimizar a segurança em campo;
- Todo o pessoal é responsável por realizar diariamente a análise do contexto e agir no sentido de minimizar seus riscos;
- Todo o pessoal deve informar ao GTD qualquer informação de segurança relevante. Os meios como esta comunicação será realizada, e a quem comunicar, devem ser pactuados previamente, por meio do Plano de AMS, de acordo com o organograma de cada instituição;
- Todos os profissionais devem ter uma boa atitude profissional, incluindo atitudes pessoais adequadas, que devem sempre respeitar os códigos de conduta e as regras que regem a instituição onde atuam.

Deve-se sempre lembrar de que a adoção de determinados comportamentos não eliminará o risco (como já vimos anteriormente, não existe risco zero), mas propõem reduzir o impacto dos riscos identificados por meio de seu gerenciamento.

Estas orientações comportamentais nada mais são que uma organização de procedimentos e condutas muitas vezes já utilizados pelos profissionais que atuam em territórios vulneráveis, construídos e adotados ao longo do tempo a partir de sua própria experiência no terreno e junto à comunidade. Mas é de fundamental importância que estes comportamentos sejam adotados de forma organizada e padronizada, e que sejam replicados aos novos funcionários, e não adotados apenas no momento de um incidente ou crise, mas a todo momento, no dia a dia de trabalho, para que efetivamente se traduzam em redução dos níveis de risco para os profissionais e beneficiários dos serviços públicos essenciais.

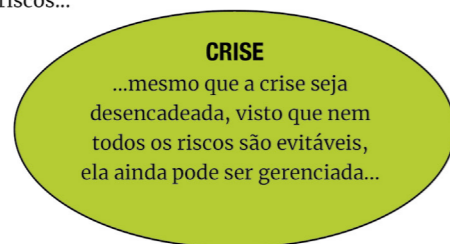
Podemos dividir os CMS em dois tipos de medidas: **medidas preventivas** e **medidas que limitam consequências**.

A) Medidas Preventivas: são os comportamentos mais seguros que, quando adotados adequadamente, no dia a dia em campo, reduzem a possibilidade de um risco se concretizar e gerar uma crise. São atitudes e condutas preventivas, que diminuem a exposição dos profissionais e beneficiários a situações de risco.

B) Medidas que Limitam Consequências: partindo do princípio de que nem todos os riscos são evitáveis, ademais de todos os comportamentos mais seguros preventivos, uma situação de crise de segurança pode se instalar. Neste caso, algumas medidas podem ser realizadas para diminuir seu impacto, e reduzir as consequências humanitárias negativas.

MEDIDAS PREVENTIVAS

Se adotadas adequadamente, medidas preventivas podem diminuir riscos...



MEDIDAS QUE LIMITAM CONSEQUÊNCIAS

...adotando medidas que limitam as consequências, é possível limitar as consequências negativas de uma crise.

A) MEDIDAS PREVENTIVAS

Consideram-se medidas preventivas, todos aqueles comportamentos e atitudes que se adotados pelos profissionais em seu dia a dia de trabalho, podem se traduzir em redução dos riscos em áreas de vulnerabilidade à violência armada.

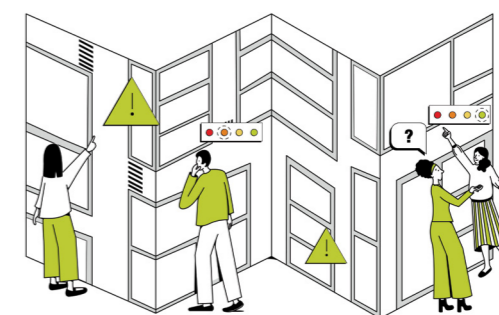
Com relação a estes comportamentos e atitudes, é fundamental que:

- Todos os profissionais tenham ciência das regras e leis que regulam sua atuação e as respeitem em sua integralidade;
- A percepção e imagem da secretaria/instituição, que também dependem da atitude individual de cada profissional, sejam mantidas e protegidas em todos os momentos, para a garantia da aceitação da instituição na comunidade.

A seguir elencamos **recomendações de Comportamentos Mais Seguros que ilustram medidas preventivas** que devem ser adotadas diariamente pelos profissionais a fim de minimizar a exposição aos riscos:

1) Analise o seu contexto e os sinais de riscos diariamente:

- Observe o território onde atua: compreenda os sinais normais e os que indicam que algo está fora do comum e que poderá expor a algum risco. Só é possível identificar se algo está fora do normal, quando conhecemos e temos consciência do que acontece diariamente na comunidade;
- Conheça o território e as regras locais;
- Olhe sempre à sua volta, observe a todo o momento o entorno: faça avaliação constante do contexto do território;
- Mantenha-se atento aos sinais, especialmente ao entrar e sair do território;
- Observe com atenção qualquer movimentação ou pessoa com atitude suspeita. Atores armados geralmente observam seus alvos antes de agir. Eles ficarão mais hesitantes em realizar uma ação se seu alvo estiver em alerta;
- Se observar esta situação, tome uma atitude rápida: mude de direção, atravesse a rua, procure se distanciar rapidamente: Isto pode desestimular uma abordagem.



2) Esteja preparado!

- Conheça o território: identifique **locais mais seguros por onde passar** e por onde não passar caso necessite evacuar a unidade de serviços;
- Tenha ciência do Plano AMS, acompanhe suas atualizações;
- Identifique e memorize **locais mais seguros na comunidade** caso precise se abrigar durante uma atividade externa ou a caminho da unidade de serviços. Exemplo: supermercado próximo, posto de saúde, igreja, casa de algum funcionário ou aluno;
- **Memorize o Local Mais Seguro da sua unidade de serviços** conforme descrito no Plano de AMS, saiba os locais para onde deverá ir em caso de tiroteio;
- Colete informações sobre os locais aonde você vai antes de sair no território para uma atividades externa;
- Em relação a atividades ou visitas externas: sempre informe aos outros profissionais de sua equipe aonde vai, qual o tempo programado para a atividade, e que horas pretende retornar. **Comunique-se sempre, bem e claramente, por uma questão de segurança;**
- Evite as ruas mais desertas ou escuras e sempre escolha passar pelas ruas mais movimentadas. Também é importante que você conheça **rotas alternativas**, para o caso de algum imprevisto ocorrer no seu caminho habitual;
- Evite locais conhecidamente perigosos;
- Procure andar em grupos quando precisar acessar regiões mais vulneráveis;
- Tenha sempre à mão uma lista com os números de telefones importantes que possa precisar em caso de emergência;
- Para evitar constrangimentos, sempre ande com seus documentos, eles podem ser solicitados em caso de abordagem.

→ PLANO AMS ←

3) Atenção para a apresentação pessoal!

- Use vestimenta adequada ao trabalho que irá realizar: evite exibir sinais de riqueza, como jóias, relógios caros, *smarthphones*;
- Utilize crachás de identificação institucional diariamente,

e principalmente quando for entrar e sair do território, ou realizar alguma atividade externa à unidade de serviços; Em caso de perda de seus documentos de identificação institucionais, **avise imediatamente sua supervisão**, chefia e responsáveis.



4) Evite, sempre!

- Fotografar ou fazer vídeos em áreas de vulnerabilidade à violência armada. Apesar de não haver restrição legal, fotografar ou filmar determinadas regiões podem representar um risco ao profissional;
- Compartilhar fotos ou imagens relacionados à violência local recebidas por meio de aplicativos ou rede sociais. **Caso receba, apague imediatamente.** Nunca os compartilhe ou salve em seu álbum de fotos;
- Dirigir carro sozinho, especialmente à noite: se não puder evitar transitar à noite, **redobre a atenção sempre que necessitar circular à noite** em territórios vulneráveis;
- **Pegar armas e munições abandonadas:** o perigo de se ferir com as armas e munições usadas durante um confronto ou tiroteio infelizmente não acaba junto com ele. **NUNCA pegue** esses artefatos como “brindes/*souvenir*”, porque eles representam um grande perigo à sua integridade!



B) MEDIDAS QUE LIMITAM CONSEQUÊNCIAS

Consideram-se medidas que limitam consequências, todos aqueles comportamentos e atitudes que, quando adotados durante o incidente de

violência armada, podem se traduzir em redução das suas consequências humanitárias.

A seguir elencamos as recomendações de comportamentos mais seguros que devem ser adotados pelos profissionais durante uma situação de crise de segurança, a fim de limitar suas consequências.

Como não é possível prever e descrever todas as formas e situações de violência armada para planejar estratégias específicas para sua mitigação no Plano de AMS, recomenda-se de forma geral que determinadas práticas sejam adotadas, como as descritas a seguir. Para uma abordagem mais didática dividimos estas medidas em duas partes:

- 1) Em caso de assalto e outras situações
- 2) Em caso de tiroteio

Em caso de assalto e outras situações

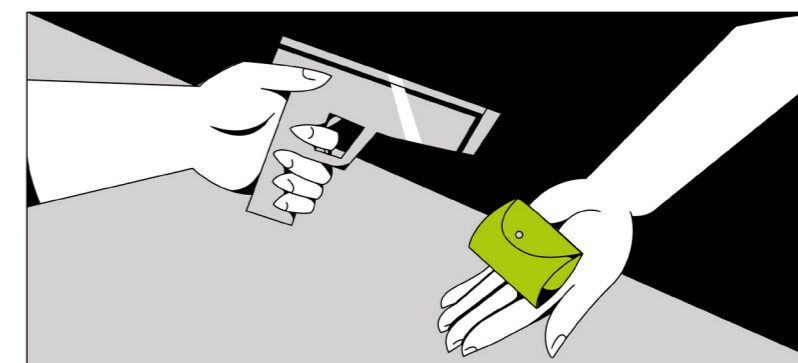
- **Obedeça rapidamente** as ordens do ator armado e faça-as com calma, porém com rapidez;
- **Entregue rapidamente** o que for solicitado;
- Nunca reaja! **Reagir neste momento é uma conduta de altíssimo risco;**
- **Não tente fugir;**
- **Não tente negociar;**
- **Mantenha as mãos sempre visíveis;**
- **Não use o telefone:** não tente fazer ligações antes de sair da situação de risco;
- **Não transmita raiva** ou sentimento de vingança: **evite tensões desnecessárias;**
- **Movimente-se** de forma calma e tranquila: evite movimentos bruscos;
- **Procure manter a calma** para eleger as soluções com mais clareza: neste momento é preciso agilidade de raciocínio e um descontrole emocional não vai ajudar;
- O ator armado geralmente está nervoso diante da ação, ele quer que ela seja realizada o mais rápido possível: **não o deixe sentir que está perdendo o controle da situação;**
- Uma alteração no “roteiro” do assalto planejado pode gerar descarga de adrenalina no ator armado, e a situação se tornar mais perigosa do que se apresenta;
- Peça ao agressor que mantenha a calma, **transmita calma e tranquilidade** sempre que possível;
- **Nunca responda a agressões físicas** ou verbais;
- **Evite contato visual** com os agressores, não encare, evite

olhos nos olhos, para que ele não tenha receio de ser reconhecido posteriormente;

- Lembre-se que ter medo é uma reação normal, mas **tente controlar o pânico** para poder agir de forma mais segura e racional possível;
- Após o assalto procure sair do local o mais rápido possível e sem olhar para trás;
- Em qualquer situação crítica ou perigosa: **não tente salvar seus pertences!** Salve sua vida e tente mantê-la segura, é seu pertence mais valioso.

Lembre-se da regra de ouro:

Se estiver sob ameaça de arma de fogo ou qualquer outra arma não resista, não reaja, e siga as instruções dos atores para que a ação termine o mais rápido possível;



Em caso de tiroteio

1) Se estiver no território:

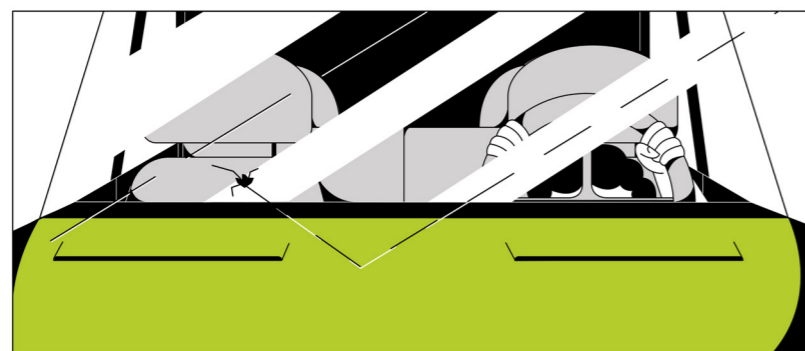
- **Ao ouvir som de tiros, a primeira coisa a fazer é abaixar-se rapidamente e proteger a cabeça, colocando as mãos sobre ela;**
- **Quando possível, procure identificar à sua volta um abrigo** que o proteja da troca de tiros: **estruturas de material mais resistente**, como o concreto, ou uma barreira robusta e grossa entre você e a direção de onde vem o som dos tiros é uma boa opção, pois oferecem maior proteção;
- Quando for possível dirigir-se ao local que oferece maior proteção, **desloque-se abaixado ou rastejando-se e o mais rapidamente possível** para este local;
- Quando a situação se amenizar, procure acessar o **Local Mais Seguro na comunidade**, conforme previamente identificado e descrito no Plano de AMS;

- Quando possível, tente retornar à unidade de serviços e abrigue-se no Local Mais Seguro dentro da unidade;
Se não for possível retornar à unidade de serviços mas for viável sair do território, não esqueça de avisar aos colegas de sua equipe de trabalho quando estiver em segurança.



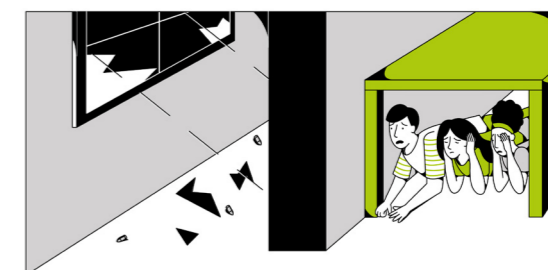
2) Se estiver dentro de um veículo:

- Se estiver dentro de um veículo com ele em movimento durante um tiroteio, **proteja-se o máximo que puder, abaixando-se o máximo possível, ao nível do volante do carro;**
- Se o tiroteio estiver vindo da mesma direção a qual se dirige, **procure pegar uma via lateral, ou mude de direção, procurando sempre afastar-se do local de onde vem o som dos tiros;**
Se estiver dentro do veículo e ele estiver parado sem possibilidade de deslocamento para longe da área dos tiros: **saia do carro escorregando pelo banco e protegendo-se rapidamente atrás das rodas dianteiras ou traseiras, sempre fazendo do veículo uma proteção entre você e o som dos tiros, enquanto verifica algum local mais adequado para se abrigar;**
- Logo que possível afaste-se do carro e procure abrigo conforme orientado na sessão anterior (procurar estruturas de



3) Se estiver dentro da unidade de serviços

- **Abaixe-se imediatamente e proteja a cabeça, oriente os beneficiários a fazerem o mesmo, deitando-se no chão e protegendo a cabeça;**
- **Evite ficar perto de janelas e vãos:** se existirem no local em que está e não puder sair daquele ambiente, posicione-se o mais longe possível deles, preferencialmente em local protegido por pelo menos duas paredes da área de onde vem o som dos tiros;
- Quando a situação se amenizar, **dirija-se e oriente os beneficiários ao local mais seguro na unidade de serviços;**
- **Quando possível cheque a existência de feridos que precisem de auxílio;**
- **Permaneça no local mais seguro** até que a situação se amenize;
- Lembre-se de **permanecer abaixado**, mesmo se estiver no Local Mais Seguro;
- Nunca seja curioso: **evite olhar pela janela durante tiroteios**, tirar fotos ou fazer vídeos, isto é muito arriscado e aumenta potencialmente o risco de ser alvejado;
- Só procure checar se a situação se amenizou quando não ouvir mais o som dos tiros;
- Apenas saia do local mais seguro se confirmar que a situação se amenizou;
- Recomenda-se fortemente que, após o término do tiroteio, **aguarde-se alguns minutos para sair do local mais seguro e se aproximar de janelas ou portas para a checagem do entorno.** Aguardar entre 20 e 30 minutos pode ser um bom tempo, mas o mais importante é ter em mente que **nunca se deve sair imediatamente após o fim do tiroteio**, pois a possibilidade de recomeçar a troca de tiros é grande. Aguardar algum tempo é um comportamento mais prudente e seguro e pode resguardá-lo de ser pego de surpresa e se colocar em uma situação que eleve seu risco.



4.) Em caso de necessidade de Evacuação

Nos casos de crise de segurança mais graves, onde se configura a necessidade de fechamento da unidade de serviços e evacuação, algumas condutas devem ser seguidas:

- Nunca saia sozinho! **Procure sair sempre em grupos**, isto diminui a vulnerabilidade de todos;
- **Lembre-se da rota de evacuação do Plano de AMS**: os profissionais devem previamente conhecer o território e saber por onde devem ou não passar em situações de crise de segurança;
- **Oriente também os beneficiários que estão na unidade de serviços**: devem seguir as orientações do GTD, assim como ser liberados em grupos e orientados a seguir pela rota mais segura ■



7

Dicas importantes

7.1 ⇒ Dicas Para Profissionais Das Unidades De Serviços:

AMS EM PAUTA!



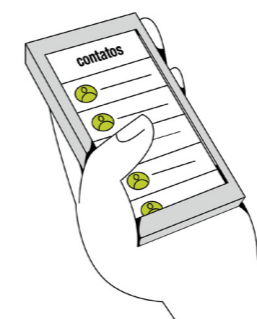
A discussão sobre a segurança deve ser ponto da pauta de reuniões de equipe, aproveitando esses momentos para fazer uma avaliação da situação geral de segurança do território. Esta avaliação deve ser contínua, considerando a dinâmica da violência armada.

IDENTIFICAÇÃO



É preciso criar ou reforçar o uso de identificação como crachás, uniformes, camisetas. É importante para o rápido reconhecimento em caso de alguma emergência.

CONTATOS ATUALIZADOS



Criar ou atualizar a lista com os telefones de todos os profissionais é de extrema importância. Cada profissional deve ter essa lista em mãos para acessá-la facilmente em caso de necessidade. Tente ter alguns números importantes também memorizados para não depender de um aparelho celular. Isto possibilitará que os profissionais da unidade de serviços façam contato rapidamente para informar sobre uma situação de perigo, e para notificações de forma ágil.

REDE DE COMUNICAÇÃO



É necessário estabelecer uma rede de comunicação com outras instituições próximas (escolas, unidades de saúde, creches, associação de moradores, igrejas etc.), e os nomes dos contatos devem estar também atualizados no Plano AMS. Estas instituições poderão ter notícias que vocês não saibam, como um confronto entre grupos armados rivais ou uma incursão policial. Cabe lembrar que **a troca de informações só se dará se este vínculo de comunicação for estabelecido anteriormente ao momento de crise**, sob o risco de não conseguirem receber as informações que precisam. Muitas vezes percebemos que o “clima” na comunidade não está bom, mas precisamos de mais informações. Devemos nos comunicar também com moradores, beneficiários, escolas e outras referências

importantes que façam parte da rede de comunicação da unidade de serviços, a fim de obter notícias sobre os riscos no momento e avaliar a classificação do risco.

Não se esqueça do sigilo das informações para não expor os profissionais e os serviços.

Nem todo mundo precisa saber de tudo!

Em caso de dúvidas, consulte sempre o Grupo de Suporte!

COMUNICAÇÃO EXTERNA COM A COMUNIDADE



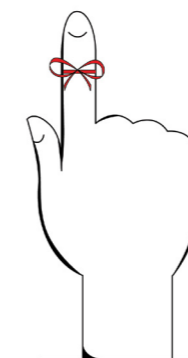
É importante que **dois profissionais** da unidade de serviços, preferencialmente **um membro do grupo de suporte e seu suplente**, sejam responsáveis e preparados para dialogar com a comunidade ou pessoas de fora que, em algum momento, demandem algum tipo de informação sobre o funcionamento da unidade de serviços. É preciso ter a compreensão de que este diálogo deve ser cuidadoso para que informações delicadas, como o acompanhamento das situações de violência do território e detalhes do Plano AMS, sejam tratadas com cautela e **SIGILO**, comunicando a outros somente o que for necessário no momento.

COMUNICAÇÃO EXTERNA COM A IMPRENSA



Qualquer solicitação de informação que recebam por parte da imprensa deve ser imediatamente levada ao GS da sua respectiva secretaria. O GS é responsável pelas comunicações deste nível e se encarregará de responder as questões conforme o protocolo específico do grupo e respeitando os aspectos de sigilo recomendados pelo CICV.

SABER E MEMORIZAR LOCAIS E ROTAS MAIS SEGURAS!



De repente, poderá acontecer um tiroteio muito próximo à unidade de serviços. Este é o objetivo de se escolher e sinalizar previamente os locais mais seguros dentro das unidades de serviços. Quanto à Rota de Evacuação no território, após uma boa coleta de informações sobre a situação de segurança, devem-se priorizar os locais que oferecem menor risco para que os usuários e funcionários retornem às suas casas em segurança. **E se a área em que o profissional ou usuário mora for exatamente a área de confronto?** Neste caso, a melhor conduta é permanecer na unidade de serviços e aguardar a situação amenizar ou buscar abrigo em outros lugares mais seguros da comunidade, como a casa de amigos ou parentes, até que a situação volte ao normal. Todas estas informações estão no Plano AMS, mas **devem estar em mente**, visto que nem sempre será possível consultá-lo durante uma crise de segurança.

CHECAR INSUMOS E LOGÍSTICA



Não esqueça nunca de realizar os procedimentos prévios para a segurança na realização das atividades no território: além de ter disponíveis todos os insumos e a logística necessários para o desenvolvimento dessas atividades, procure observar o território antes de sair, fazer contato com as unidades parceiras, informar ao restante da equipe aonde vai e quanto tempo a atividade vai demorar. É fundamental cumprir com a programação pré-divulgada, ou comunicar quando houver alguma modificação.

ESTAR ATENTO ÀS RESTRIÇÕES LOCAIS



É necessário aceitar e se adaptar às restrições de local ou horário. Todas as equipes deverão conhecer a programação, itinerário e procedimentos de segurança. Se forem questionados por algum ator armado durante a atividade externa, devem manter a calma, identificar-se, e expor de forma clara qual atividade está sendo desenvolvida.

GESTÃO DE ESTRESSE



Após o acontecimento de um incidente mais grave, quando todos já estiverem em segurança, o responsável do Grupo de Tomada de Decisão por promover espaços de escuta deve (o “cuidador da equipe”), idealmente no prazo de uma semana, reunir todos os profissionais para **discutir e avaliar juntos o que aconteceu** no dia da crise. Esta atividade possibilita ao GTD avaliar a eficácia do AMS para sua unidade de serviços. Desta forma é possível **rever os acontecimentos e ajustar novos procedimentos**, se necessário. Essa ação deve contar com o apoio do GS, que por meio do **Grupo de Gestão de Estresse** instituído poderá contribuir com espaços de escuta qualificada e orientar os casos mais graves para os cuidados especializados que se façam necessários.

→ DICA AMS ←

7.2 ⇒ Dicas para orientar profissionais que não trabalham na unidade de serviços

Profissionais que não trabalham na unidade de serviços, ou seja, qualquer profissional que precise acessar o território onde se localiza a unidade de serviços (p.ex: coordenadores, supervisores, membros do Núcleo de

Apoio à Saúde da Família – NASF, prestadores de serviços, serviços de entrega de insumos ou materiais, etc.) **devem ser orientados pelos profissionais do GTD** da unidade. O GS provavelmente orientará estes profissionais a buscarem as referências no GTD, e estes devem estar preparados para:

- **SEMPRE** informar aos profissionais que estão a caminho da unidade de serviços sobre o que está acontecendo no território e dar as orientações necessárias, ou seja **se podem ou não ingressar no território**;
- Informar quando não houver possibilidade de realizar visitas programadas ao território. Também é importante entrar em contato com o beneficiário que aguarda pela visita, sem entrar em detalhes, sobre a necessidade de remarcação da mesma ■

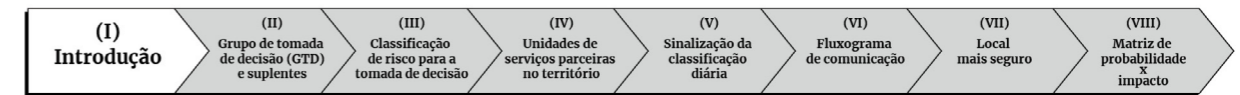
Enfim...

O Acesso Mais Seguro para Serviços Públicos Essenciais visa proteger os profissionais e seus beneficiários reduzindo a sua exposição a situações de risco relacionados com a violência armada. Todas as atitudes e ações listadas neste guia permitem não só uma melhor preparação das equipes, através de uma sistematização e estruturação de como agir em situações delicadas e sensíveis.

Permite também uma melhor alocação de recursos e eficiência do trabalho onde toda a equipe se apropria e se responsabiliza pelo funcionamento da unidade de serviços.

O Grupo de Tomada de Decisão deve ter em mente que o exercício adequado das suas funções, em consonância com os preceitos da Metodologia AMS, impactará positivamente na proteção de todos ■

Anexo



I) INTRODUÇÃO	
Registro da unidade de serviços	
Nome da secretaria	
Nome da unidade de serviços	
Endereço	CEP
Data do plano	

Dados Gerais sobre a Unidade de Serviços			
Capacidade de atendimento da unidade de serviços Nº de Usuários, Alunos _____	Atendimento atual/mês da unidade de serviço Nº de Usuários, Alunos _____	Número de beneficiários indiretos (Familiars de alunos)	
Área de abrangência geográfica	Horário de funcionamento	Turnos <input type="checkbox"/> Turno único <input type="checkbox"/> Matutino <input type="checkbox"/> Vespertino <input type="checkbox"/> Noturno	Dias da semana <input type="checkbox"/> Segunda-feira <input type="checkbox"/> Terça-feira <input type="checkbox"/> Quarta-feira <input type="checkbox"/> Quinta-feira <input type="checkbox"/> Sexta-feira <input type="checkbox"/> Sábado <input type="checkbox"/> Domingo
Nos últimos 12 meses Nº evasão escolar: Nº de transferências: Nº de cancelamento de consultas: Nº de cancelamento de visitas domiciliares:		A unidade de serviços funciona com outras atividades para a comunidade, além das habituais? <input type="checkbox"/> Sim <input type="checkbox"/> Não Se sim, quais?	

Infraestrutura

<p>Unidade de serviços dispõe de vigilância? <input type="checkbox"/> Sim <input type="checkbox"/> Não</p> <p>Em caso afirmativo, assinale:</p> <p><input type="checkbox"/> Vigia <input type="checkbox"/> Porteiro <input type="checkbox"/> Segurança privada armada <input type="checkbox"/> Segurança privada desarmada <input type="checkbox"/> Guarda municipal armada <input type="checkbox"/> Guarda municipal desarmada <input type="checkbox"/> Policiamento <input type="checkbox"/> Sistema de vigilância por imagem <input type="checkbox"/> Sistema de Alarme</p>	<p>Unidade de serviços apresenta sinais de depredação? <input type="checkbox"/> Sim <input type="checkbox"/> Não</p> <p>Em caso afirmativo, assinale os sinais identificados:</p> <p><input type="checkbox"/> Pichações <input type="checkbox"/> Degradações em função de falta de conservação <input type="checkbox"/> Marcas de tiros e outras evidências de violência armada <input type="checkbox"/> Outros:</p>		
<p>Unidade de serviços é considerada um lugar seguro para a comunidade? <input type="checkbox"/> Sim <input type="checkbox"/> Não</p> <p>Em caso de resposta negativa, explique:</p>	<p>Unidade de serviços é considerada um lugar seguro para os profissionais? <input type="checkbox"/> Sim <input type="checkbox"/> Não</p> <p>Em caso de resposta negativa, explique:</p>		
<p>Há necessidade de ações de reparo/instalação de estruturas de proteção passiva como paredes, muros, grades, janelas? <input type="checkbox"/> Sim <input type="checkbox"/> Não</p> <p>Em caso afirmativo, descreva quais:</p>	<p>Tipo de material construtivo da unidade de serviços:</p> <p><input type="checkbox"/> Alvenaria/ concreto <input type="checkbox"/> Madeira <input type="checkbox"/> Aço <input type="checkbox"/> Outros</p>		
<p>A unidade de serviços possui: Quantos andares? Quantas salas? Quantos banheiros? Quantos portões de acesso?</p>			
<h3>Profissionais das unidades de serviços</h3>			
<p>Nº de profissionais estatutários</p>	<p>Nº de profissionais contratados</p>	<p>Nº de profissionais terceirizados</p>	<p>Nº de profissionais com outras modalidades de contratação</p>
<p>Nº de vagas ociosas (atual):</p>		<p>Nº de pedidos de transferência (12 meses):</p>	
<p>Uso de identificação (uniformes ou crachás) por parte dos profissionais é de caráter:</p> <p><input type="checkbox"/> Opcional <input type="checkbox"/> Obrigatório <input type="checkbox"/> Os profissionais não utilizam nenhuma identificação visível. <input type="checkbox"/> Não recomendado. Explique:</p>			

Como é a violência armada na Unidade de Serviços, para os profissionais e para os beneficiários?

Considerando os últimos 12 meses, ocorreram:

Eventos de violência contra a Unidade de Serviços e/ou profissionais e/ou beneficiários (tiros, depredação, assalto, furtos...)

Confrontos armados que ocorrem dentro das Unidades de Serviços

Confrontos armados que ocorreram no entorno das Unidades de Serviços

Invasão da Unidade de Serviços por pessoas envolvidas em confronto armado

Cancelamento/ Impedimento dos profissionais em exercer as atividades planejadas. **Se sim:**
 Atividade Interna Atividade Externa

Fechamento temporário da Unidade de Serviços. Se sim, quantos dias?

Coação para a prestação de serviços por atores armados

Ameaça por atores armados aos profissionais em serviço dentro da Unidade de Serviços

Ameaça por atores armados aos profissionais em serviço fora da Unidade de Serviços (Atividades Externas)

Ameaça por atores armados aos profissionais fora de serviço

Violência física por atores armados contra profissionais

No território de abrangência desta Unidade de Serviços, há presença de:

Área com risco de desastre natural

Altos índices de criminalidades

Contornos geográficos que dificultam a mobilidade (morros, rios, lagoas e similares)

Assentamentos precários como favelas, invasões, grotas, vilas, cortiços, e/ou similares

Batalhão da Polícia Militar ou Delegacia

Policiamento móvel (a pé e/ou com veículos) próximo à Unidade de Serviços

Presença de grupos armados

Outras características que contribuem para a vulnerabilidade das famílias. **Quais?**

As vias de acesso à Unidade de Serviços são consideradas:

Seguras e de fácil acesso Inseguras e de fácil acesso

Seguras e de difícil acesso? Inseguras e de difícil acesso?

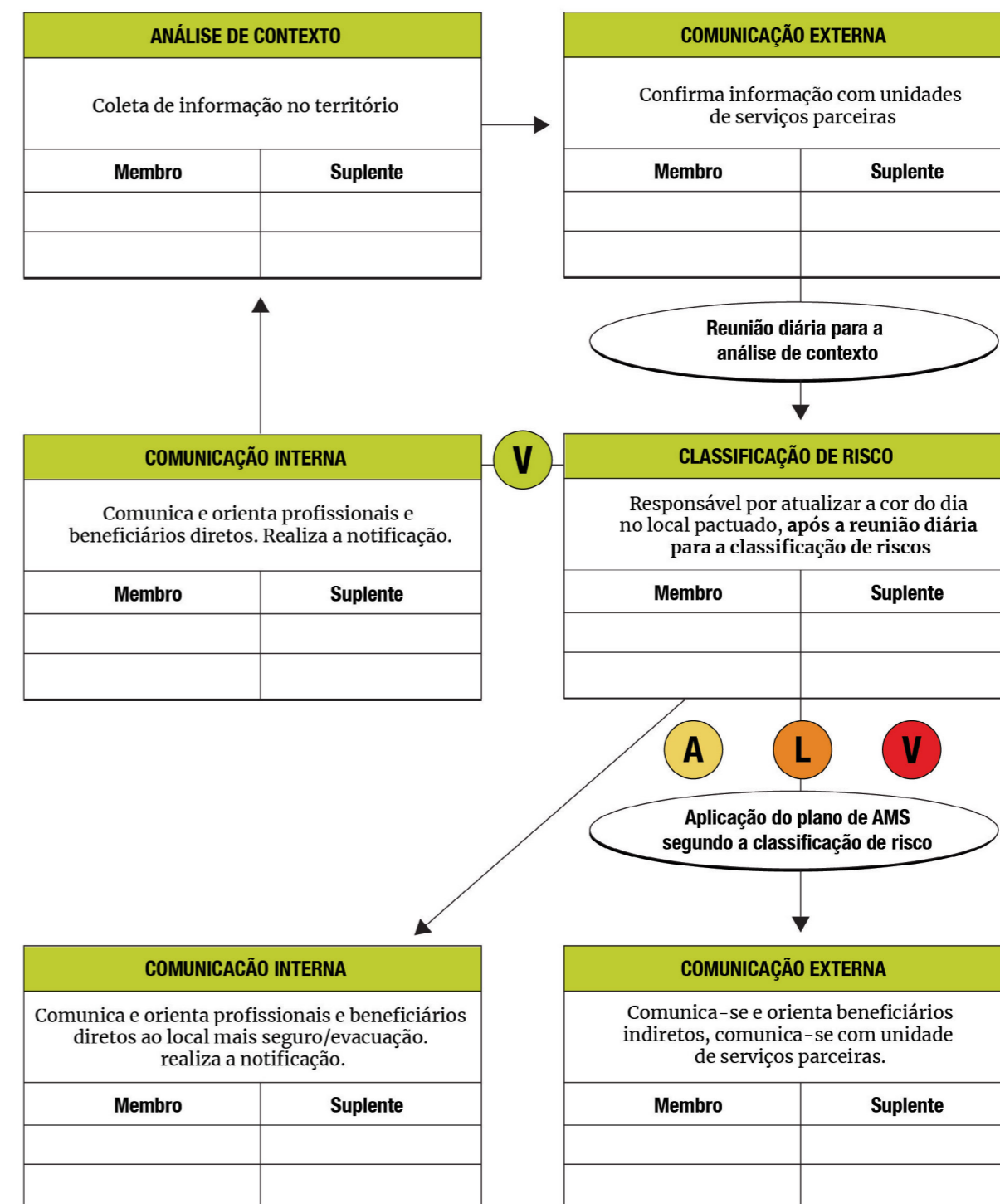
II) GRUPO DE TOMADA DE DECISÃO (GTD) E SUPLENTES						
1) Função no GTD	2) Membro	3) Função na unidade	4) Telefone	5) Suplente	6) Função na unidade	7) Telefone
<p>① Análise de contexto Coletar informações no território (análise da dinâmica da violência do território cotidianamente).</p>						
<p>② Comunicação externa Trocar informações com unidades de serviço parceiras/beneficiários indiretos (ex.: responsáveis por alunos/comunidade).</p>						
<p>③ Classificação de risco Atualizar a classificação de risco no local previamente pactuado e lançar no aplicativo. Checar se todos os profissionais viram a mudança de cor.</p>						
<p>④ Comunicação interna Comunicar e orientar profissionais e beneficiários diretos (Ex. alunos, usuários de uma unidade de serviços), encaminhar ao local mais seguro na unidade ou à rota mais segura de evacuação, quando necessário. Comunicar-se com o GS AMS (notificação rápida).</p>						
<p>⑤ Contatos atualizados Estar atento a mudanças de números de celular dos profissionais, de unidade de serviços parceiras e beneficiários. Manter contatos sempre atualizados no Plano de AMS.</p>						
<p>⑥ Registros Registrar no livro ATA as classificações diárias, checar se as notificações e relatórios estão sendo enviados ao GS adequadamente. Zelar para que os registros de notificações da sua unidade de serviços mantenham-se atualizados no Sistema de Notificação AMS.</p>						
<p>⑦ Cuidador do plano de AMS Apresentar o plano de AMS e orientar os novos profissionais sobre a metodologia e a importância de seguir o Plano. Manter todos os profissionais cientes das atualizações do mesmo.</p>						
<p>⑧ Cuidador da equipe Manter-se atento às necessidades de sua equipe, em especial após incidentes de violência armada. Fomentar espaços de escuta, rodas de conversa, em especial nos momentos de pós-crise. Solicitar o apoio ao GS, caso identifique necessidade, para ações de gestão de estresse ou encaminhamento à rede de serviços especializada.</p>						
<p>⑨ Desenvolvimento da matriz P x I Desenvolver e manter atualizada a tabela para Tratamento dos Riscos (Infraestrutura e ID), elaborada a partir da Matriz P x I.</p>						
<p>Exclusivo para unidades de saúde ou unidades de serviços que necessitem realizar visitas domiciliares</p> <p>⇒ Rever o roteiro de visitas programado para o dia, excluindo da agenda e marcando os beneficiários dos territórios que não podem ser acessados no dia, e incluindo os beneficiários dos territórios que podem ser acessados;</p> <p>⇒ Registrar na agenda de marcação e/ou no prontuário do beneficiário que foi realizada a marcação da visita por dificuldade de acesso ao território por causa da violência armada.</p>						

III) CLASSIFICAÇÃO DE RISCOS PARA A TOMADA DE DECISÃO		
Sinais	Riscos	Ações
<p>Como está o território? Descrever nesta coluna os sinais do território (análise de contexto) de acordo com cada nível de risco. ex: O que eu observo no território que me remete a um nível de risco baixo (verde), médio (amarelo), alto (laranja) ou crítico (vermelho).</p>	<p>O que estes sinais observados podem acarretar à minha unidade? E como classifico esse risco? Descrever nesta coluna os riscos relacionados aos sinais elencados na primeira coluna.</p>	<p>Que medidas/ações/ procedimentos devem adotados pelo GTD e profissionais para mitigar as consequências humanitárias dos riscos identificados? Descrever nesta coluna o que os profissionais devem fazer diante dos riscos elencados na segunda coluna, no caso da unidade aberta, e no caso da unidade ainda fechada (ex: antes do horário do início das atividades com os profissionais e beneficiários a caminho).</p>
<p>Ex.: Pessoas circulando normalmente no território</p>	<p>RISCO VERDE (RISCO BAIXO)</p> <p>Atividade normal</p> <p>Risco de ocorrer tiroteios, assaltos, sequestros, balas perdidas existe (não há risco zero), mas o risco é baixo não necessitando ações específicas para suas mitigação (ver coluna 3).</p>	<p>1. Unidade de serviços aberta Manter comportamentos mais seguros preventivos no Baixo Risco, mas manter-se atentos a possíveis alterações na dinâmica da violência</p> <p>Notificar, SEMPRE!</p> <p>2. Antes da abertura da unidade de serviços Os profissionais podem acessar a Unidade de Serviços normalmente, atentos apenas às regras locais</p> <p>Notificar, SEMPRE!</p>
	<p>RISCO AMARELO (RISCO MÉDIO)</p> <p>Cancelar atividades externas</p>	<p>1. Unidade de serviços aberta</p> <p>Notificar, SEMPRE!</p> <p>2. Antes da abertura da unidade de serviços</p> <p>Notificar, SEMPRE!</p>
	<p>RISCO RELACIONADOS AO LARANJA (RISCO ALTO)</p> <p>Fechar a unidade de serviços e cancelar atividades externas e internas temporariamente</p>	<p>1. Unidade de serviços aberta</p> <p>Notificar, SEMPRE!</p> <p>2. Antes da abertura da unidade de serviços</p> <p>Notificar, SEMPRE!</p>
	<p>RISCO RELACIONADOS AO VERMELHO (RISCO CRÍTICO)</p> <p>Fechar a unidade de serviços e cancelar atividades externas e internas, evacuar</p>	<p>1. Unidade de serviços aberta</p> <p>Notificar, SEMPRE!</p> <p>2. Antes da abertura da unidade de serviços</p> <p>Notificar, SEMPRE!</p>

IV) UNIDADES DE SERVIÇO PARCEIRAS NO TERRITÓRIO				
Instituição	Endereço	Telefone	Quem contactar	Cargo




V) SINALIZAÇÃO DA CLASSIFICAÇÃO DIÁRIA	
Tipo de sinalização utilizada	
Local escolhido para a sinalização	

VI) FLUXOGRAMA DE COMUNICAÇÃO



VII) LOCAL MAIS SEGURO	
Local mais seguro	Dentro da unidade de serviços
	Na comunidade
Locais por onde não devemos passar em momento de crise	Dentro da unidade de serviços
	Na comunidade
Rota de Evacuação	Qual é o local/rota mais indicada para que os profissionais/usuários se desloquem após o evento de crise?

Matriz de Probabilidade x Impacto Infraestrutura e Identificação						
PROBABILIDADE						
		(1) Muito Baixa 1% a 20%	(2) Baixa 21% a 40%	(3) Média 41% a 60%	(4) Alta 61% a 80%	(5) Muito Alta 81% a 99%
IMPACTO	Crítico (5)	5	10	15	20	25
	Alto (4)	4	8	12	16	20
	Moderado (3)	3	6	9	12	15
	Leve (2)	2	4	6	8	10
	Mínimo (1)	1	2	3	4	5

-  **Probabilidade x Impacto: 1 a 4**
Priorização Mínima: não há necessidade de aplicação de medidas imediatas para sua resolução.
-  **Probabilidade x Impacto: 5 a 14**
Priorização Média: necessidade de atenção para resolução dos problemas encontrados.
-  **Probabilidade x Impacto: 15 a 25**
Priorização Alta: medidas imediatas são necessárias, a fim de minimizar a exposição dos profissionais na unidade de serviços.

