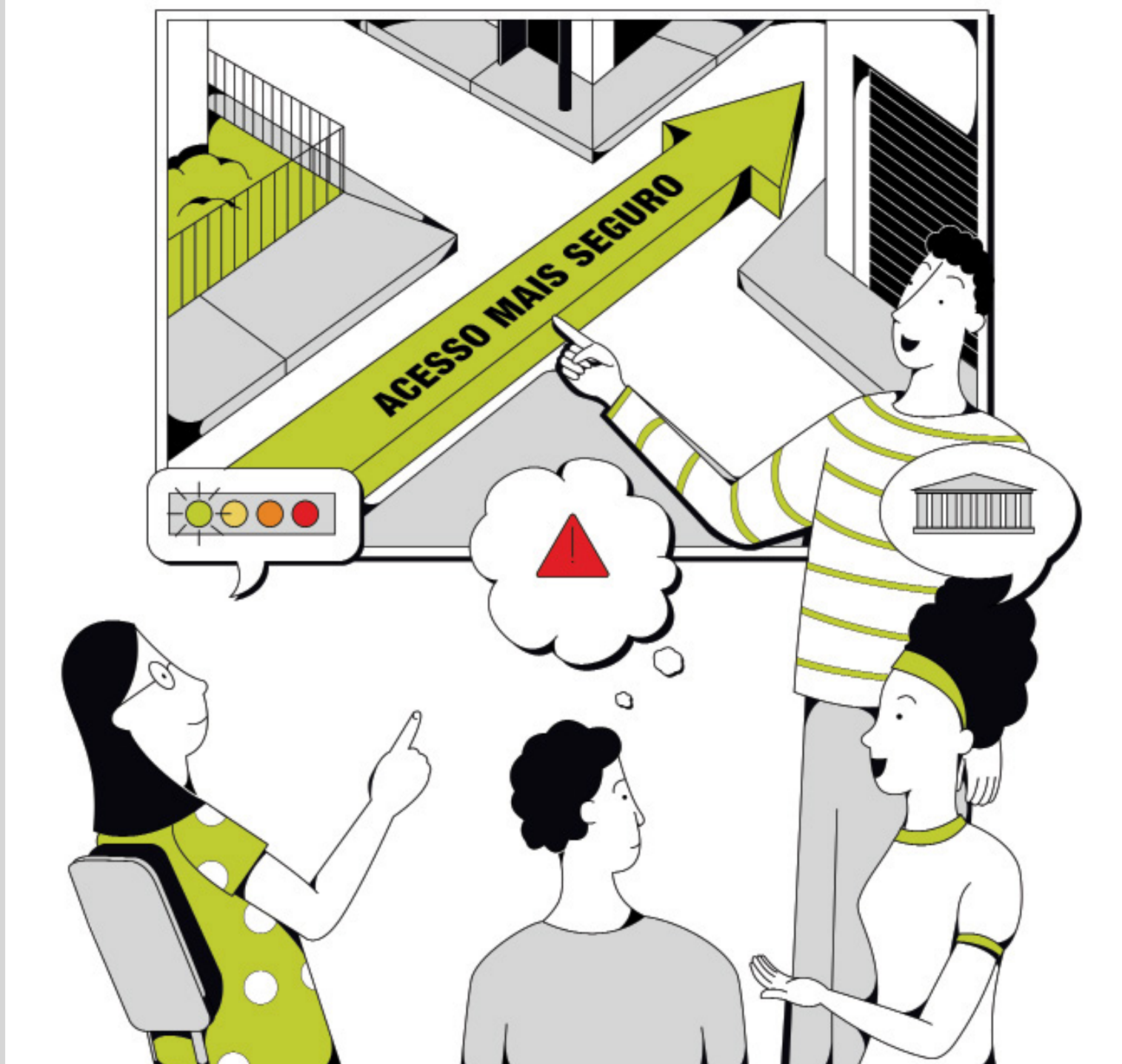




GUIA PRÁTICO PARA REALIZAÇÃO DE OFICINAS DE ACESSO MAIS SEGURO PARA SERVIÇOS PÚBLICOS ESSENCIAIS

Redação	
Filipe Costa Galo Tomé de Carvalho (CICV)	
Fernanda Puoci Vogel Ribeiro (CICV)	
Revisão Técnica	
Ana Cristina Brito C. Monteiro Weinstein (CICV)	
Flávia Tatiana Ferreira Caetano (CICV)	
Janaína de Souza dos Reis Domingos (CICV)	
Karen Evelice Cerqueira Fernandez (CICV)	
Lívia Shunk Pereira (CICV)	
Regislanny de Sousa Moraes (CICV)	
Revisão Pedagógica	
Fundação Oswaldo Cruz – FIOCRUZ	
Edição	
Sandra Lefcovich (CICV)	
Gabriela Guedes (CICV)	
Gabriela Borelli (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)	

SUMÁRIO

Apresentação		5
Orientações Gerais		7
1	A Oficina de Acesso Mais Seguro (AMS)	10
1.1	Objetivos: Porque fazer a Oficina de AMS?	13
2	Planejando a Oficina de AMS - Passo a Passo	16
2.1	Construção e Acompanhamento da Oficina de AMS	17
2.2	Passos para a Realização das Oficinas de AMS	18
Passo 1)	A Oficina de Acesso Mais Seguro: Preparação	18
Passo 2)	A Oficina de Acesso Mais Seguro: Na Prática	21
Passo 3)	Pós-Oficina: A Importância do Acompanhamento	27
3	A Oficina de AMS na Prática: Elementos para conduzir a Oficina	28
3.1	Programa 1º Dia: Metodologia do Acesso Mais Seguro	29
3.1.1	Técnicas Pedagógicas Aplicadas ao AMS	29
3.1.2	Metodologia do Acesso Mais Seguro	33
Modulo I	Introdução AMS: Os Oito Elementos do Acesso Mais Seguro	33
Módulo II	Gestão de Crise: Sinal x Risco x Crise	61
3.2	Programa 2º Dia: Gestão e Tratamento dos Riscos: Plano AMS e Matriz de Probabilidade x Impacto (P x I)	71
Módulo III	Módulo III – Gestão e Tratamento de Risco	71
Parte I	O Plano de Acesso Mais Seguro: Por que ter um Plano de AMS?	74
Parte II	Como priorizar o Tratamento de Riscos? Matriz de P x I: Avaliando o Nível do Risco (Infraestrutura e Identificação)	81
Anexos		90

Apresentação

Este Guia faz parte de um conjunto de materiais didáticos desenvolvidos pelo **Comitê Internacional da Cruz Vermelha (CICV)** para contribuir com seus interlocutores no processo ensino-aprendizagem na multiplicação da metodologia de Acesso Mais Seguro (AMS).

O **Guia Prático de Oficinas AMS** é direcionado aos membros do **Grupo de Suporte (GS)** e/ou seus **facilitadores**, que serão as pessoas responsáveis pela multiplicação do AMS para os profissionais que atuam em unidades de serviços públicos localizadas em áreas sensíveis e vulneráveis à violência armada, por meio das **Oficinas de Acesso Mais Seguro (AMS)**. Aqui o facilitador encontrará um resgate dos aprendizados recebidos durante o **Treinamento de Treinadores (ToT)** além de importantes recomendações técnicas que facilitarão a execução de suas atribuições, em especial para a realização das oficinas.

A partir desta perspectiva, o facilitador terá a possibilidade de ampliar seus conhecimentos sobre a metodologia, além de otimizar seu processo de trabalho, ao utilizar ferramentas, técnicas e dinâmicas já validadas em campo pelo CICV e por seus interlocutores, que também contribuíram de forma fundamental durante a elaboração deste Guia, compartilhando suas experiências exitosas nos encontros de Rede AMS que ocorrem anualmente e nas reuniões de seguimento com seus assessores AMS.

Esperamos como resultado das oficinas, que cada unidade de serviços possua um **Plano de AMS**, mas para além disso, que os profissionais tenham ampliada sua percepção quanto aos riscos aos quais estão expostos e de como adotar práticas diárias e em um momento de crise para mitigar estes riscos, buscando limitar as consequências humanitárias da violência armada, viabilizando a prestação dos serviços ■

Desejamos a você, facilitador do AMS, uma boa leitura e um bom trabalho.

Orientações Gerais

O facilitador deve ter em mente que capacitar uma unidade de serviços pressupõe disparar um processo contínuo e sequencial, o qual não inicia na Oficina de AMS, assim como não finaliza com o Plano de AMS. Trata-se de um processo cíclico de ensino-aprendizagem que procura conscientizar os profissionais e influenciar seu comportamento, além de promover o tratamento de riscos associados à violência armada. Por este motivo, após a Oficina de AMS, o facilitador e o GS devem acompanhar e dar suporte à implantação do Plano de AMS nas unidades de serviços treinadas, estando atentos e solícitos às dúvidas e dificuldades que possam surgir nesse momento e nos momentos seguintes à implantação. Também se faz necessário que os profissionais capacitados se comprometam a desenvolver a metodologia AMS e estejam cientes do processo e da necessidade da continuidade das ações.

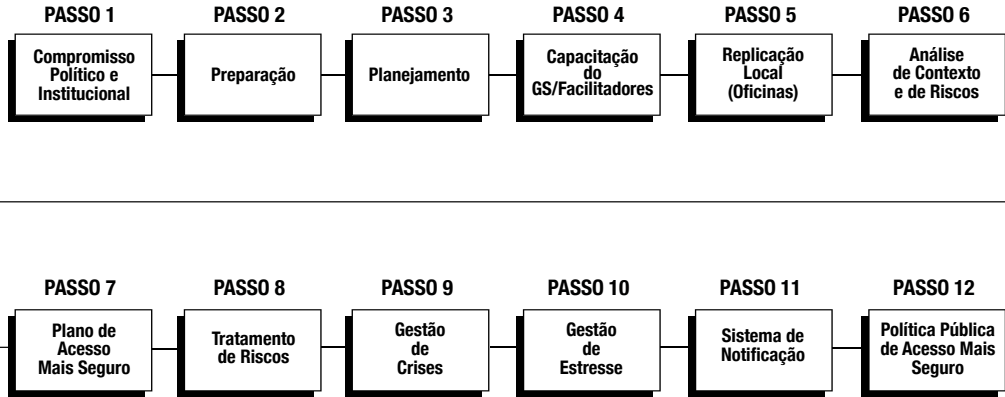
A Oficina de Acesso Mais Seguro é o momento em que todas as informações sobre a **Metodologia de AMS** que foram aprendidas pelos facilitadores no **Treinamento de Treinadores (ToT)** serão trabalhadas com os profissionais das unidades de serviços que formam o **Grupo de Tomada de Decisão (GTD)**, grupo responsável pelo gerenciamento do AMS localmente, como foi visto no ToT e conforme descrito no Guia Metodológico AMS. Ao final da Oficina, cada unidade de serviços terá esboçado seu **Plano de AMS**.

O GTD é o grupo composto pelos profissionais das unidades de serviços que assumem a responsabilidade de gerenciar e realizar todas as atividades AMS nas unidades de serviços, seguindo o Plano de AMS e zelando pelo seu cumprimento. Dentre suas responsabilidades estão:

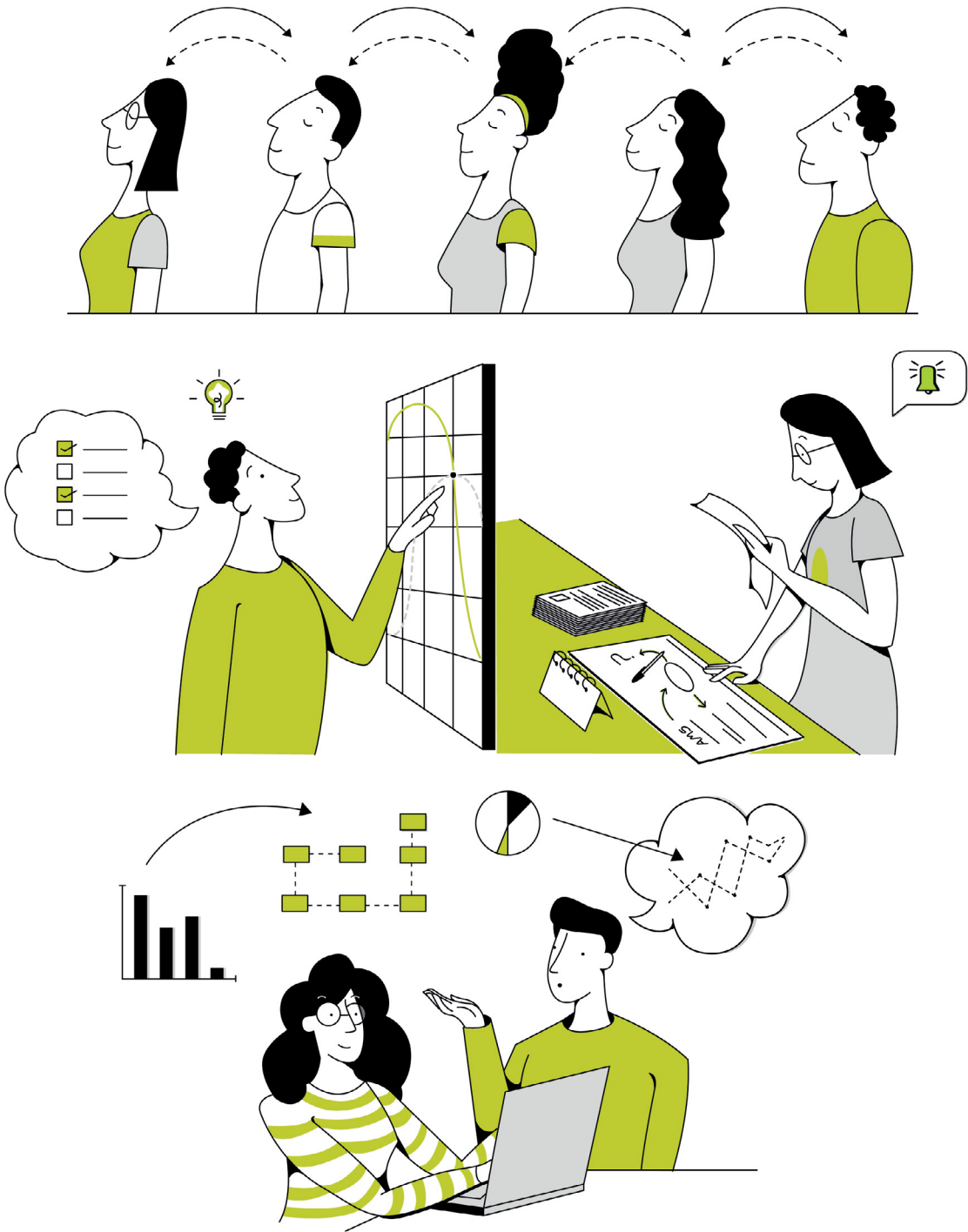
- A participação nas Oficinas de AMS;
- A elaboração do Plano de AMS;
- A replicação da metodologia em sua unidade de serviços;
- A tomada de decisão diária a partir da análise de contexto;
- Gerenciamento das atividades AMS a nível local;

Mais informações sobre as atribuições do GTD podem ser encontradas no Guia GTD e no Guia Metodológico AMS

No gráfico abaixo é possível relembrar todos os passos da implantação do AMS, e localizar-se quanto ao momento do planejamento e realização das Oficinas de AMS, assim como o acompanhamento posterior das unidades de serviços treinadas.



A fim de apoiar os facilitadores neste processo, o CICV elaborou este **Guia Prático para Realização de Oficinas de Acesso Mais Seguro**, que deverá ser seguido passo a passo e em sua totalidade. Neste Guia, o facilitador encontrará um roteiro com orientações de como uma **Oficina de AMS** deve ocorrer a fim de que gere efetivas transformações nos profissionais, em suas formas de agir e compreender os territórios vulneráveis onde atuam, resultando na diminuição de sua exposição e dos beneficiários que utilizam os serviços públicos essenciais às situações de violência armada ■

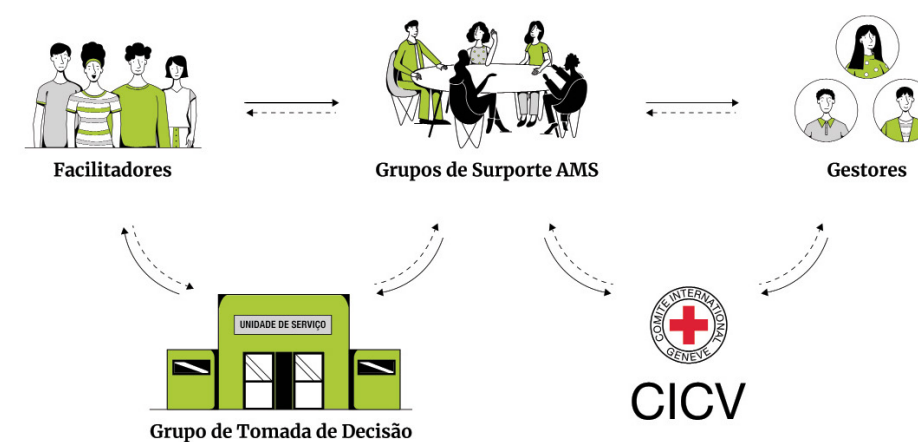


A Oficina de Acesso Mais Seguro (AMS)

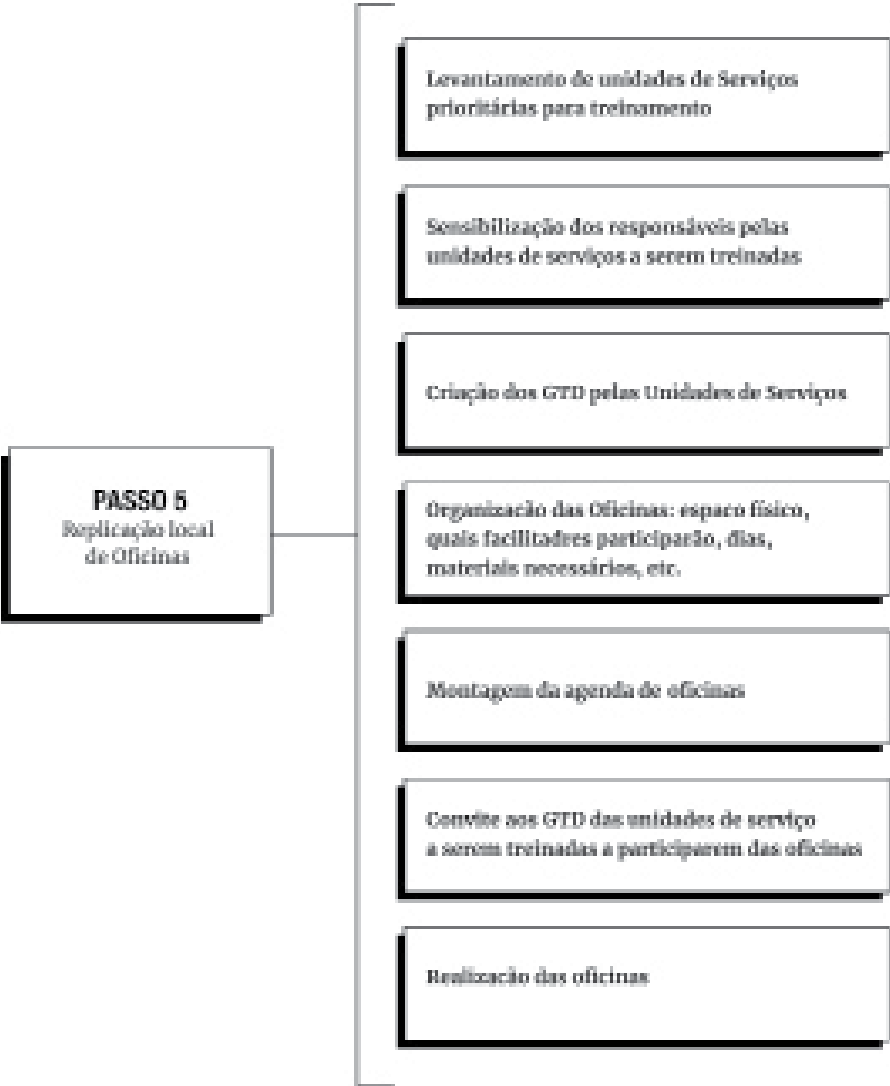
A Oficina de Acesso Mais Seguro (AMS) é um dos pontos chave na implementação da Metodologia Acesso Mais Seguro para Serviços Públicos Essenciais.

Na oficina, os facilitadores trabalharão os conceitos básicos da metodologia de AMS, que procuram sistematizar o comportamento dos profissionais das unidades de serviço localizadas em áreas vulneráveis por meio de ferramentas que contribuem com uma melhor análise do território no qual estão inseridos. A oficina proporciona ainda que os profissionais desenvolvam melhor percepção para identificação dos sinais e riscos aos quais estão expostos os sensibilizando quanto à questão da violência armada local.

As oficinas serão ministradas pelos facilitadores, os quais, dependendo da estrutura organizacional de cada instituição ou secretaria poderão ser ou não membros do do Grupo de Suporte (GS). Na imagem abaixo, relembramos a estrutura organizacional do AMS, conforme preconizado na metodologia:



A replicação local do AMS por meio da realização de Oficinas, como visto anteriormente, corresponde ao Passo 5 do processo de implantação do AMS, como é possível observar na imagem abaixo. Dentro do Passo 5, o facilitador deve realizar, junto ao GS, as seguintes atividades:



Quanto às oficinas de AMS, um de seus produtos será a elaboração de um **Plano de Acesso Mais Seguro (Plano de AMS)**, documento que orientará os profissionais quanto aos comportamentos e procedimentos que devem ser seguidos diariamente e durante uma situação de emergência (gestão de crise) e que possam protegê-los de situações de violência armada passíveis de ocorrer no seu dia a dia de trabalho nas comunidades. Para que seja efetivo e factível, o plano deve ser construído de forma participativa, a partir de contribuições dos profissionais das unidades de serviços treinadas. No entanto, a formulação do plano pode ser realizada pelos membros do **GTD**, que conheceram mais detalhadamente a metodologia e que participaram das oficinas, contando com o apoio do seu respectivo Grupo de Suporte.

Desta forma, será possível reduzir as consequências dos eventos de violência armada, pois o profissional terá o treinamento e o conhecimento necessários para saber agir nessas situações.

1.1. OBJETIVOS: POR QUE FAZER A OFICINA DE AMS?

Para realizar a implantação do AMS em uma unidade de serviços é necessário, em um primeiro momento, convidar os responsáveis por estas unidades para uma **sessão de sensibilização**, momento em que a importância e pertinência da implantação do AMS em sua unidade de serviços serão explicitadas pelo GS e pelos facilitadores. Os facilitadores, sendo membros ou não do Grupo de Suporte, devem estar presentes para contribuir com esta sensibilização e prestar apoio. A organização da sessão de sensibilização é feita pelo Grupo de Suporte.

Sugerimos que seja realizada uma breve conceituação acerca das bases da metodologia AMS, sobre as atribuições e responsabilidades dos profissionais da unidade de serviços, sobre como se dará a oficina, além de recomendações sobre o perfil dos profissionais que deverão compor o GTD da unidade de serviços.

É preciso lembrar que para lograr sucesso junto aos responsáveis pelas unidades de serviços por ocasião da sensibilização, é fundamental que os membros do GS tenham pleno conhecimento técnico da metodologia AMS, e que pode ser acessada com detalhes no Guia Metodológico.

No momento da sensibilização dos responsáveis pelas unidades, é importante destacar a importância de uma escolha assertiva para a formação do GTD, considerando que este grupo será responsável por todas as atividades do AMS na unidade de serviços onde atuam. Após definido o GTD, os profissionais membros serão convidados para participar da Oficina de AMS.

O objetivo da Oficina de AMS é **trabalhar a metodologia do AMS junto aos profissionais que formam o GTD** das unidades de serviços públicos essenciais localizados em territórios vulneráveis, sendo o papel do facilitador assegurar os objetivos da oficina, levando os profissionais treinados a:

- ➔ Se sensibilizarem quanto à importância da adoção na prática do AMS;
- ➔ Compreenderem a dinâmica da violência armada no território onde atuam;
- ➔ Ampliarem sua percepção sobre como a violência armada impacta a prestação de serviços, prejudicando o cumprimento de programas e metas;

- Construírem a compreensão de que por meio de mudanças de comportamentos e adoção das medidas do Plano de AMS é possível reduzir a exposição dos profissionais e beneficiários à violência armada e minimizar suas consequências;
- Assimilarem os conceitos da metodologia de AMS (Os Oito Elementos Acesso Mais Seguro¹, Conceitos de Sinais e Riscos, de Gestão de Crise, Gestão de Estresse e Tratamento de Riscos);
- Elaborarem, de forma participativa e durante a Oficina, um Plano de AMS individualizado para cada unidade de serviços e que seja adequado à realidade vivenciada, e que irá nortear as ações dos profissionais e beneficiários das unidades de serviços no momento de crise;
- Compreender e se apropriar da ferramenta AMS a fim de que possa multiplicá-la adequadamente aos outros profissionais da unidade de serviços que não participaram da oficina;
- Se sentirem corresponsáveis pela condução do AMS em sua unidade de serviços, atuando como parceiros do GS a nível central, considerando o caráter do AMS como processo contínuo de transformação de percepções e condutas frente a violência armada.

NOTA

Os Oito Elementos do Acesso Mais Seguro referem-se às bases conceituais que fundamentam a metodologia de Acesso Mais Seguro, são eles: I. Análise de Contexto e dos Riscos, II. Base Jurídica III. Aceitação da Organização/ da Unidade de Serviços, IV. Aceitação do Indivíduo, V. Identificação, VI. Comunicação e Coordenação Interna, VII. Comunicação e Coordenação Externa, VIII. Gestão de Riscos para a Segurança Operacional. Cada elemento será explicado mais detalhadamente na página 23, referente ao Módulo I.

Para facilitar a compreensão de todos estes aspectos, segue-se um Passo a Passo na próxima seção para a realização da Oficina de AMS ■

2

Planejando a Oficina de AMS

Passo a Passo

2.1. Construção e Acompanhamento da Oficina de AMS

Para organizar a oficina de AMS, o facilitador deve compreender a importância de cada passo.

Desde o acompanhamento da agenda de oficinas, passando pela adequação do local até a finalização e acompanhamento do Plano de AMS de cada unidade de serviços treinada, é essencial que todas as etapas sejam seguidas criteriosamente.

É importante destacar que este Guia se destina, em sua maior parte, em auxiliar na condução da Oficina de Acesso Mais Seguro propriamente dita, que se encontra descrita no Passo 2.

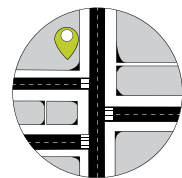
Para facilitar esta construção, sugerimos portanto, que sejam seguidos os 3 Passos que descrevemos ao longo do Guia de forma mais detalhada:

1	A OFICINA DE ACESSO MAIS SEGURO: PREPARAÇÃO
2	A OFICINA DE ACESSO MAIS SEGURO: NA PRÁTICA
3	PÓS-OFFICINA: A IMPORTÂNCIA DO ACOMPANHAMENTO

2.2. PASSOS PARA A REALIZAÇÃO DAS OFICINAS DE AMS

PASSO 1) A Oficina de Acesso Mais Seguro: Preparação

Para construir uma Oficina de AMS, é necessário fazer um planejamento e elencar tarefas de forma clara para facilitar todo o processo de trabalho. Veja abaixo algumas recomendações que devem ser observadas durante o planejamento da Oficina:



1) **Escolha o local da oficina:** Um local adequado também contribui para o sucesso da oficina. O local deve ser escolhido a partir das recomendações de segurança, devendo ser um ambiente seguro e distante de territórios vulneráveis à ocorrência de incidentes. Prioritariamente, as oficinas devem ser realizadas fora do território e das unidades de serviço que serão treinadas, a fim de que os profissionais se sintam seguros para falar sobre a temática e estejam plenamente focados na capacitação e não em questões referentes ao seu dia-a-dia. Detalhes de infraestrutura também precisam ser observados como um **espaço físico** que comporte o número de pessoas planejado, **número de cadeiras** suficientes para a quantidade de profissionais, **ventilação adequada** e outros detalhamentos **necessários** para a garantia do **sigilo** que a oficina demanda.



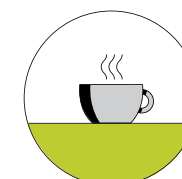
2) **E quantos facilitadores são necessários para ministrar a Oficina? Dois a três facilitadores fazem um bom trabalho!** As Oficinas devem ser conduzidas por duplas ou trios de facilitadores. Esta quantidade é suficiente para ministrar a oficina e acompanhar a implantação na unidade de serviços. No caso de existirem outros facilitadores, estes podem ser direcionados a outras atividades, como o apoio à outras unidades de serviços, ou ministrar outras oficinas em paralelo. Desta forma, multiplica-se a potencialidade do grupo de facilitadores, que poderá cumprir diferentes tarefas simultaneamente, não se atendo o grupo todo a uma mesma atividade.



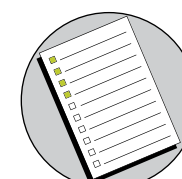
3) **Convidar os membros dos Grupos de Tomada de Decisão das Unidades de Serviços** - Os facilitadores que forem ministrar as oficinas devem entrar em contato com o GTD de cada unidade de serviços e agendar a Oficina de AMS. Este convite deve ser feito com a devida antecedência, para que os profissionais tenham tempo hábil para a organização das agendas de atendimento ou de aulas e para

que a realização da oficina não prejudique a prestação de serviços.

É fundamental a presença de todos os integrantes do GTD na oficina, podendo também ser convidados outros profissionais da unidade de serviços, dependendo de cada caso e da estrutura física e materiais disponíveis.

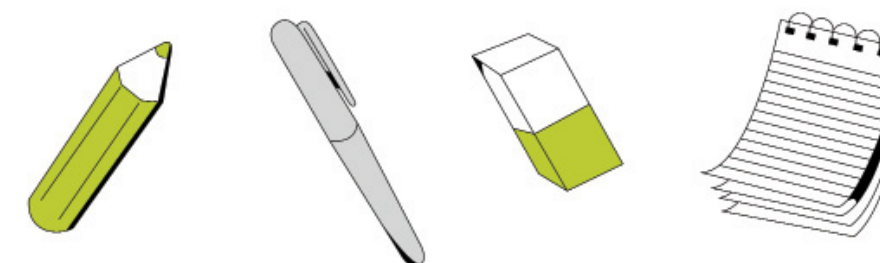


4) **Organização do intervalo para o café:** Pode parecer um detalhe menor, mas um intervalo bem organizado faz com que haja menos interrupções e distrações durante a oficina. Nos primeiros momentos da Oficina, é importante avisar aos participantes que haverá pausas de vinte minutos para café e ida ao banheiro, desta forma evitamos que as pessoas saiam com frequência e percam informações que são importantes e sequenciais. O facilitador deve estar atento à antecedência necessária para a solicitação do café em sua instituição ou secretaria, para fazê-lo dentro do tempo adequado.



5) **Realizar o check-list do facilitador (Lista de Verificações):** Sugerimos o uso da lista de verificações como forma de organizar as tarefas que devem ser realizadas para a organização das oficinas, para que nenhum detalhe seja esquecido. Fica a cargo do Grupo de Suporte (GS) a elaboração e atualização do check-list para os facilitadores. Apesar de ser atribuição do GS, é sempre válida a contribuição do facilitador na sua construção, devendo ainda cobrar do GS para que esta lista esteja sempre disponível antes das oficinas.

Disponibilizamos a seguir um modelo de *check-list* que pode ser utilizado pelas organizações. Lembramos, no entanto, que trata-se de um modelo, e deve ser personalizado pelo GS AMS conforme as suas especificidades para que se torne pertinente e prática para seu processo de trabalho.



☐	1) Checar local da oficina de AMS Verificar disponibilidade de data no local escolhido e infraestrutura (espaço físico que comporte o número de pessoas previsto e garanta o sigilo adequado, ventilação, número de cadeiras, tela para data show). É importante atentar-se para as recomendações de segurança do local: (ambiente seguro e neutro).
☐	2) Avisar os profissionais que participarão da oficina GTD Avisado? Cientes do local e horário?
☐	3) Checar se há data show e cabos adequados: Separar Datashow, checar se as entradas do computador e Datashow são compatíveis (VGA, HDMI?). Caso contrário, levar adaptador/conversor.
☐	4) Checar se a apresentação é a última atualizada Verificar se é a última atualização da apresentação, enviada pelo GS, estar atento às mudanças na metodologia ou formato das apresentações.
☐	5) Folhas papel pardo e canetas pilot Para Contrato de Convivência e Ferramenta “Que bom! Que pena! Que tal?”
☐	6) Lista de Presença Levar lista para controlar a presença de todos os membros do GTD, pois eles serão os responsáveis por multiplicar o AMS em suas unidades de serviços.
☐	7) Fazer cópia dos instrumentos de prática em número adequado 01 cópia de cada por unidade de serviços
☐	8) Canetas esferográficas Levar canetas reserva para que os profissionais preencham os instrumentos do Item 7.
☐	9) Registro Após a oficina, realizar relatório com informações importantes (data, número de profissionais treinados, número de profissionais da unidade de serviços) que facilitarão a confecção de relatórios posteriores para o monitoramento da implantação do AMS.
☐	10) Plano AMS Monitorar e dar apoio à finalização do Plano AMS esboçado durante a oficina, para ser entregue em até 15 dias pela unidade de serviços.

ATENÇÃO

A Agenda de Oficinas Acesso Mais Seguro: Estar Atento!

O facilitador deve estar atento à agenda de **Oficina de AMS** que foi programada pelo GS. Considerando que a violência tem um caráter dinâmico, e que modificações no contexto do território podem ocorrer de uma hora para outra, é preciso estar sempre atento às possíveis alterações na agenda de treinamentos. **Lembre-se que a segurança e proteção dos profissionais é o mais importante. Se não estiverem reunidas as condições, por favor, remarque a oficina!**

Além das questões de segurança, pode ser que o GS precise priorizar a realização da oficina em alguma unidade de serviços diferente do planejamento inicial. Em caso de alterações, se o facilitador já tiver agendado o local, convidado os profissionais dos GTD dos serviços, reservado outros serviços de apoio (coffee-break por exemplo), deve-se prontamente realizar as devidas remarcações, informando os interessados sobre as mudanças necessárias.

PASSO 2) A Oficina de Acesso Mais Seguro: Na Prática

Os facilitadores devem compreender que a Oficina de AMS é construída como um processo **lógico e progressivo**, onde os módulos seguem uma **ordem sequencial**, sendo imprescindível que todos sejam abordados na ordem recomendada pelo CICV. É importante que o gestor também tenha esta percepção, para que possa viabilizar a realização da oficina segundo as recomendações do CICV.

Em vários momentos neste Guia vamos nos referir à importância do apoio do gestor nos processos de trabalho do GS e dos facilitadores. Este apoio é estratégico e fundamental para que os objetivos do AMS sejam efetivamente alcançados. Observando a necessidade de ampliar também a percepção do gestor quanto à esta importância, o CICV elaborou um documento orientador para o gestor da instituição/secretaria, onde serão descritas recomendações e orientações sobre a importância deste apoio estratégico para a impantação do AMS.

Preconizamos que as Oficina de AMS sejam realizadas em um período de **dezesseis (16) horas**, que podem ser divididas da forma que for mais pertinente para cada instituição ou secretaria, não devendo haver muito espaço entre os dias de oficina para não se perder a continuidade do processo. Recomendamos que seja realizada em **dois dias**, com **oito horas de Oficina** em cada dia. O motivo desta disposição em dois dias é a necessidade de construção continuada do raciocínio.

A Oficina será dividida em três módulos, onde serão trabalhados os conceitos do AMS, buscando fortalecer junto aos profissionais o potencial de análise do território, a partir da identificação e compreensão dos sinais e riscos aos quais estão expostos, além de outros conceitos importantes como a aceitação das unidades de serviços junto à comunidade, e construção de protocolos de gestão e tratamento destes riscos.

Para que o facilitador trabalhe cada módulo, sugerimos que a metodologia do AMS seja **norteada por exemplos reais** para facilitar a percepção

de como a teoria se aplica à prática. **Perguntas disparadoras** também podem contribuir, sendo respondidas ao longo da oficina, como por exemplo, “Como são estas relações na prática? Como é a dinâmica da violência armada no local onde atua?”.

Recomendamos a utilização de algumas ferramentas pedagógicas que facilitam e potencializam o processo de aprendizagem, que serão explicadas detalhadamente mais adiante. Estas ferramentas contribuem ainda para o dinamismo e a integração do grupo durante a oficina, são elas: Contrato de Convivência, Recordatório, Catarse, Boas Práticas, e a ferramenta de avaliação “Que Bom! Que Pena! Que tal?”.

Sugerimos que o espaço físico da oficina seja organizado em forma de roda de conversa, propiciando que todos os participantes possam se ver e interagir, fomentando o trabalho integrado no momento em que todos se sintam pertencentes àquela experiência e estimulados a falar, a escutar de forma qualificada, compreendendo juntos os conceitos da metodologia.

Quanto à programação da **Oficina de AMS**, existem várias formas de realizá-la, no entanto, iremos expor o formato recomendado.

Os dois primeiros módulos representam uma conceituação teórica, que dará todos os fundamentos necessários para a construção do esboço do Plano de AMS e para que se compreenda como trabalhar com a Matriz de Probabilidade x Impacto, que compõem o Módulo III – Gestão e Tratamento de Riscos.

Por isso, recomenda-se que o Módulo I e II seja trabalhado no primeiro dia de Oficina, e o segundo dia seja destinado ao Módulo III.

Observe o quadro a seguir, que descreve os elementos estruturais da Oficina de AMS:

A OFICINA DE ACESSO MAIS SEGURO

1) Contrato de Convivência: Ferramenta pedagógica que se destina a definir regras de convivência e deve ser realizada nos primeiros momentos da oficina, estabelecendo “regras” de conduta que deverão ser respeitadas durante os dois dias. **P. ex:** Colocar celular para vibrar, evitar conversa paralela, etc.

2) Recordatório AMS: Esta ferramenta tem por objetivo resgatar a memória do que foi trabalhado no dia anterior. Logo, deve ser explicada no início do primeiro dia para que a devolutiva ocorra na abertura do 2º dia.

3) Metodologia do Acesso Mais Seguro: Dividida em 3 módulos sequenciais que se resumem da seguinte forma:

Módulo I - Introdução AMS: Os Oito Elementos do Acesso Mais Seguro



Neste módulo o facilitador deve trabalhar as bases da Metodologia AMS, que devem ser explicadas a partir dos Oito Elementos do Acesso Mais Seguro aprendidos no ToT. **Na Dinâmica em Grupo 1 - Os Oito Elementos do Acesso Mais Seguro**, os participantes escreverão uma narrativa sobre casos reais de violência armada que eles vivenciaram em seus ambientes de

trabalho e tentarão relacionar aos Oito Elementos do AMS. No instrumento de prática 1 (disponível no Anexo 1 e em arquivo digital) os profissionais devem relacionar os elementos à realidade de sua unidade de serviços, preenchendo as colunas do quadro.

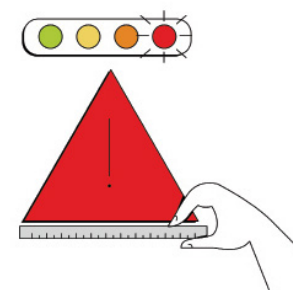
Módulo II: Gestão de Crise: Sinal x Risco x Crise



Neste módulo, a lógica é trabalhar os conceitos de Sinais, Riscos e Crise, e potencializar a capacidade dos profissionais das unidades de serviços de observá-los e diferenciá-los. **Na Dinâmica em Grupo 2 – Diferenciando Sinal x Risco x Crise**, os participantes utilizarão a criatividade para demonstrar como compreenderam os conceitos de Sinal, Risco e Crise. **No instrumento de prática 2** (disponível no Anexo 2 e em arquivo digital), os facilitadores poderão verificar junto aos profissionais a

compreensão sobre a diferença entre SINAIS e RISCOS ao preencherem as colunas do quadro, relacionando os conceitos trabalhados ao território onde atuam e refletindo sobre as suas possíveis CONSEQUÊNCIAS.

Módulo III - Gestão e Tratamento de Riscos



Este módulo tem por objetivo trabalhar a reflexão acerca de que tipo de ações podem ser realizadas para minimizar e mitigar riscos. Para isto utilizaremos o **Plano de AMS** e a **Matriz de Probabilidade x Impacto**. Neste momento os facilitadores devem solicitar que os profissionais se dividam em grupos, por unidade de serviço, e entregar o TEMPLATE do Plano de AMS para que já

seja preenchido após a explanação de cada item.

Parte I – O Plano de Acesso Mais Seguro: Por que ter um Plano de AMS?
Serão trabalhados todos os passos do Plano de AMS por meio do Template do Plano de AMS que será disponibilizado pelo CICV, para que seu esboço esteja pronto ao final da oficina. Após a explanação de cada parte do Plano, os facilitadores devem disponibilizar algum tempo para que os profissionais preencham o template.

Parte II – Como priorizar o Tratamento de Riscos? Matriz de Probabilidade x Impacto: Avaliando os Níveis dos Riscos Relacionados à Infraestrutura e Identificação.

Nesta parte será trabalhado o conceito de nível de riscos. Para isto utilizaremos uma **Matriz de Probabilidade x Impacto**. Neste momento será preenchido o **Quadro de Tratamento de Riscos** e trabalhada a percepção de como elencar os riscos em diferentes níveis auxilia no estabelecimento de prioridades para tratamento. Direcionar a questões relacionadas à Infra-estrutura e Identificação.

4) Ferramenta de avaliação “Que bom! Que Pena? Que Tal!”: Ferramenta que se destina a fomentar os participantes, ao final da oficina, a dar contribuições através de elogios, críticas ou sugestões.

NOTA

Boas Práticas: Os facilitadores podem trazer convidados de outras unidades ou municípios que já tenham o AMS implantado para que compartilhem relatos reais de suas experiências. Sugerimos que este momento seja realizado após trabalhada a parte teórica da metodologia, mas pode ser encaixado em qualquer ocasião.

Catarse: Momento de “desabafo” dos profissionais. Pode surgir a qualquer hora e deve ser respeitado, permanecendo na “nuvem” para que seja encaixado em qualquer ocasião da oficina.

Descrevemos a seguir um exemplo de pauta que pode servir de modelo para o Grupo de Suporte:

Oficina de Acesso Mais Seguro a Serviços Públicos Essenciais

Data: 18 e 19 de novembro 2018
Horário: 08:30 às 17:00
Local: Secretaria Municipal de Educação. Rua Djalma, número 201. Águas Limpas. Montes da Rocha.

PROGRAMA 1º DIA: METODOLOGIA DO AMS	
08:30 – 09:00	Café de boas-vindas
09:00 – 09:10	Contrato de Convivência
09:10 – 09:20	Explicar como será a atividade do Recordatório: Explicar objetivos do recordatório e dividir nos mesmos grupos das atividades anteriores para a devolutiva que deve ser realizada no início do segundo dia. Assuntos que deverão ser abordados: (Oito Elementos, Diferença entre Sinal e Risco, GTD, Classificação de Risco)
09:20 – 10:20	Módulo I – Introdução AMS: Os Oito Elementos do Acesso Mais Seguro Elementos I a V
10: 20 – 10:40	Intervalo
10:40 – 12:00	Módulo I – Introdução AMS: Os 8 Elementos do Acesso Mais Seguro (Cont.) Elemento VI a VIII e Comportamentos Mais Seguros
12:00 – 13:00	Almoço
13:00 – 13:30	Dinâmica em Grupo 1: Os Oito Elementos do Acesso Mais Seguro
13:30 – 14:00	Instrumento de Prática 1: Os Oito Elementos do AMS
14:00 – 14:20	Devolutiva dos Grupos
14:20 – 14:40	Brainstorming: Sinal x Risco x Crise
14:20 – 14:50	Módulo II – Gestão de Crise: Sinal x Risco x Crise: I – Compreendendo o conceito de Sinais II – Compreendendo o conceito de Risco III – Compreendendo o conceito de Crise
15:10 – 15:30	Intervalo
15:30 – 16:00	Dinâmica em Grupo 2: Diferenciando Sinal x Risco x Crise
16:00 – 16:20	Instrumento de Prática 2: Sinal x Risco x Consequência (Impacto do Risco: Incidente ou Crise)
16:20 – 16:40	Devolutiva dos Grupos
16:40 – 17:00	Acordos para o 2º dia: Relembrar Contrato de Convivência (Lembrar respeito aos horários)
PROGRAMA 2º DIA: Gestão e Tratamento dos Riscos: Plano AMS e Matriz P x I	
08:30 – 09:00	Café de boas-vindas
09:00 – 09:30	Recordatório: Devolutiva dos grupos
09:30 – 10:20	Módulo III – Gestão e Tratamento de Riscos PARTE I – O Plano de Acesso Mais Seguro
10:20 – 10:40	Intervalo
10:40 – 11:30	PARTE I – O Plano de Acesso Mais Seguro (Continuação)
11:30 – 12:00	PARTE I – Plano de Acesso Mais Seguro (Continuação)
12:00 – 13:00	Almoço
13:00 – 14:00	PARTE I – Plano de Acesso Mais Seguro (Continuação)
14:00 – 15:20	PARTE II – A Matriz de Probabilidade x Impacto
15:20 – 15:40	Intervalo
15:40 – 16:10	Finalização do esboço do Plano
16:10 – 16:30	Ferramenta de Avaliação “Que Bom!”, “Que Pena!”, “Que tal?”
16:30 – 17:00	Orientações Finais e Fechamento

→ Nas orientações finais pactuar que o esboço do Plano AMS deve ser levado ao restante da equipe que não participou da oficina para ser discutido e finalizado, devendo ser enviado pronto em 15 dias ao GS.

→ Observe que o momento da Catarse não se encontra na pauta, pois ela pode surgir a qualquer hora. A ela deve ser destinado no máximo 30 minutos do tempo da oficina, e o facilitador deve ficar atento para retomar a oficina após a catarse. As Boas Práticas também podem ocorrer a qualquer momento da oficina, devendo ser encaixadas segundo a agenda dos convidados que irão se apresentar.

Cada parte da oficina possui uma **apresentação, objetivos, descrição de atividades e instrumento para trabalho** em grupo, que serão descritos detalhadamente na **parte II deste Guia**, além das sugestões de ferramentas pedagógicas como o **Contrato de Convivência, Recordatório, Boas Práticas, Catarse e Dinâmicas** em Grupo. Também se encontra disponível nesta parte o modo de trabalhá-las na prática de forma didática e dinâmica durante a Oficina de AMS com os profissionais das unidades de serviços.

Todas estas ferramentas potencializam a construção dos conceitos e facilitam a abordagem de temas difíceis de serem trabalhados com muitas pessoas, como o da violência armada.

Os dois instrumentos de prática são estruturados em formato de quadro, abordando o conteúdo do respectivo módulo, com o objetivo de fixar os conceitos e contribuir para que os profissionais já comecem a associar a Metodologia AMS às aplicações práticas em seu território. Os facilitadores devem solicitar aos profissionais que se dividam em grupos, por unidade de serviços para a realização destas atividades.

Após finalizado o tempo para a realização da atividade, os grupos devem apresentar os resultados (devolutiva) para que os facilitadores façam as pontuações e observações necessárias para a correta construção do raciocínio. Em todos os instrumentos de prática, o que está em verde faz parte das orientações, devendo ser eliminado para entregar aos profissionais.

O material com os modelos em branco (templates) dos instrumentos serão fornecidos pelo CICV por meio digital para a reprodução pelas instituições/secretarias.

A estruturação da Oficina de AMS pode ser realizada segundo o entendimento do Grupo de Suporte de AMS, considerando o que seria mais coerente dentro das agendas dos profissionais. Embora a organização da pauta das oficinas seja atribuição do Grupo de Suporte, os facilitadores podem contribuir com esta construção, devendo estar sempre atentos para que ela esteja pronta e seja disponibilizada pelo GS antes do dia da oficina. Como já citado anteriormente, os facilitadores devem ter em mente que **um dos produtos es-**

perados destas oficinas é a elaboração de um **Plano de AMS** de cada unidade de serviços, que seja capaz de orientar as ações dos profissionais que atuam em territórios vulneráveis.

Sempre devemos lembrar, no entanto, que o objetivo principal da Oficina é promover a **sensibilização quanto à dinâmica de violência e transformação de mentalidades**, a fim de **modificar comportamentos** e consequentemente **reduzir a vulnerabilidade dos profissionais e beneficiários** que atuam em unidades que prestam serviços públicos que se encontram expostos à violência armada.

PASSO 3) A Importância do Acompanhamento

O Passo 3 se refere ao acompanhamento do GTD e dos profissionais das unidades de serviço pelos facilitadores para a finalização dos Planos de AMS, assim como o apoio e suporte necessários para a consolidação do AMS nas unidades de serviços logo após a capacitação do GTD na Oficina de AMS ■

No entanto, para seguirmos a ordem cronológica dos eventos e melhor compreensão do tempo de cada etapa, maiores detalhamentos do Passo 3 serão abordados ao final deste Guia, quando retrataremos o momento pós-oficina.

Imaginemos como se dá a aplicação de uma Oficina de AMS na prática. Vamos partir do modelo de cronograma apresentado anteriormente para facilitar a compreensão da divisão didática proposta para Oficina de AMS.

3

A Oficina de AMS na Prática

Elementos para Conduzir a Oficina

A Oficina de AMS foi organizada didaticamente pensando na melhor forma de compartilhar a metodologia do Acesso Mais Seguro com os profissionais das unidades de serviços públicos. Desta forma, foram utilizados na construção deste Guia, instrumentos pedagógicos e divisões do material em módulos que facilitam e otimizam o processo para o facilitador.

É importante ressaltar que a Oficina deve ser trabalhada utilizando **associações com a prática cotidiana**, em especial quando forem trabalhados os 8 elementos do Acesso Mais Seguro. Recomenda-se a utilização de exemplos explorando situações reais que os facilitadores e os profissionais tenham vivido ou tenham ciência, para ilustrar cada tópico, a fim de que os profissionais possam visualizar uma aplicabilidade real para a metodologia.

Outro ponto importante, é o de fomentar a participação de todos, por isso sugerimos que o treinamento seja realizado em modelo de oficina.

Nesta parte do Guia, apresentamos detalhadamente cada uma das partes da Oficina, e como devem ser trabalhadas.

3.1. PROGRAMA 1º DIA: METODOLOGIA DO ACESSO MAIS SEGURO

3.1.1 Técnicas Pedagógicas Aplicadas ao AMS

CONTRATO DE CONVIVÊNCIA

Para que a Oficina transcorra da melhor forma possível, é necessário que alguns pactos sejam estabelecidos desde o início. É preciso alertar as pessoas de que a utilização de celulares, saídas frequentes ou conversas paralelas durante a Oficina, podem desconcentrar os demais participantes e comprometer a dinâmica do encontro e compreensão dos conceitos trabalhados.



Por exemplo, se o profissional se ausenta da sala no momento da explicação sobre como observar os sinais do território, provavelmente terá uma compreensão limitada do conceito de risco e terá dificuldades na construção do quadro de sinais

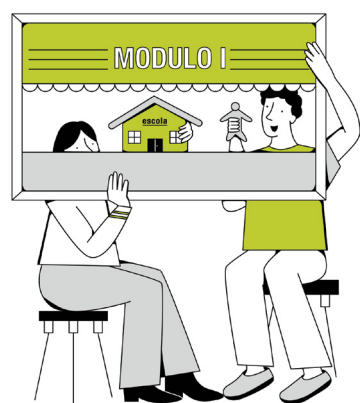
e riscos no momento da construção do Plano de AMS. É muito importante que os profissionais não percam nenhum momento da Oficina!

Mas como fazer isto de forma participativa e cordial, para que nenhum participante se sinta desconfortável? A ferramenta do **Contrato de Convivência** torna isto possível. Para aplicação da ferramenta é simples:

- 1) Cole na parede um papel pardo ou cartolina e escreva acima “**Contrato de Convivência**”.
- 2) Faça perguntas disparadoras: “*Como vocês acham que devemos nos comportar para que a Oficina de AMS transcorra da melhor forma possível, e para que consigamos cumprir os horários planejados?*”
- 3) Respostas naturalmente surgirão. Se não ocorrerem, os facilitadores podem ajudar, com algumas perguntas. **Ex.:** “*Que acham de colocarmos o celular no vibra call? E o que mais? Acham que conversas paralelas atrapalham?*”

Desta forma, elencamos em tópicos no papel colado à parede todas as “regras” que devem ser seguidas, ficando visíveis durante os dois dias da Oficina. Caso algum participante tenha uma atitude fora do que foi acordado, os facilitadores podem retomar a ordem fazendo referência ao contrato pactuado.

RECORDATÓRIO



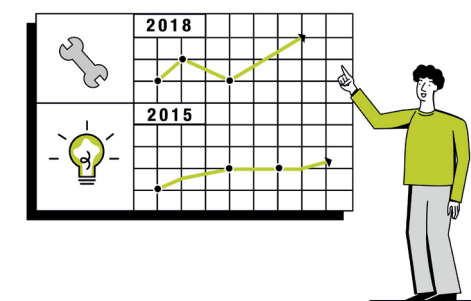
O recordatório é uma ferramenta pedagógica que possui o objetivo de que os profissionais resgatem o conteúdo trabalhado através de apresentações lúdicas, podendo ser utilizadas dramatizações, teatro de fantoches, poesia, música, etc. Quanto mais criativo

for a apresentação, mais interessante será a oficina para os participantes propiciando um ambiente de conexão entre as pessoas.

Para realizar a ferramenta, basta que os facilitadores dividam os profissionais em grupos e peçam para que cada grupo traga no dia seguinte um resgate dos temas trabalhados.

Exemplo: Divida os profissionais em três grupos e a cada grupo atribua um módulo: o Grupo 1 deverá apresentar o Módulo I, do elemento 1 ao 4; o Grupo 2 deverá apresentar o Módulo 1, do elemento 4 ao 8; e o Grupo 3 deverá apresentar o Módulo II. Cada Grupo terá 10 minutos para as apresentações. **Se houver mais grupos, divida o tempo, de forma que o total para esta atividade não exceda os 30 minutos estabelecidos.**

BOAS PRÁTICAS

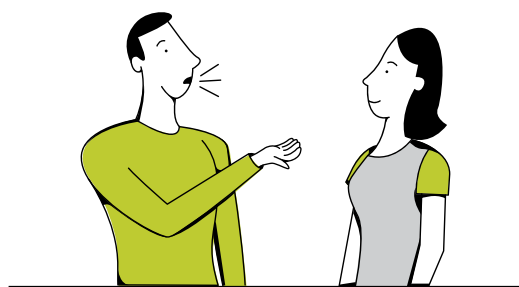


Quando a metodologia do Acesso Mais Seguro estiver sendo apresentada, as experiências positivas de profissionais de outras unidades de serviços tornam a compreensão mais fácil, além de possibilitar que se observem quais as facilidades e os desafios

reais de se implantar o Acesso Mais Seguro na prática das unidades de serviços. Sugerimos que este momento seja realizado por profissionais da mesma secretaria, instituição ou território. No entanto, caso não haja unidades de serviços treinadas, com experiência desejável com a metodologia a ponto de fazer uma apresentação válida e elucidativa de boas práticas, os facilitadores junto aos membros do GS podem optar por convidar profissionais de outros municípios ou estados.

O importante nesta escolha é convidar profissionais que possam dar relatos consistentes que contribuam com a multiplicação da ferramenta. Portanto, recomendamos escolher pessoas que, além de ter experiências interessantes para compartilhar a partir da implantação do AMS em suas unidades de serviços, sejam bons comunicadores, saibam se expressar e falar em público e tenham disponibilidade contando com a liberação de seus chefes imediatos para comparecer na Oficina no dia e hora marcados.

A experiência de compartilhamento de boas práticas se mostrou exitosa, não apenas para os profissionais que participam da Oficina pela 1ª vez, mas também para aquele que a apresenta, por sentir seu trabalho valorizado, criando-se assim uma rede de valorização entre os profissionais e estimulando a troca de práticas e a integração entre os profissionais.



Os profissionais que atuam em áreas vulneráveis, onde a violência faz parte do seu cotidiano, enfrentam desafios que muitas vezes afetam sua saúde mental. A necessidade de falar surge naturalmente ao serem abordados determinados te-

mas durante a oficina que remontam situações traumáticas vividas, relacionadas à violência armada ou de que foram testemunhas.

Esta necessidade de compartilhar experiências é legítima e extremamente válida, fazendo parte do processo de compreensão da metodologia, pois é o momento em que o conteúdo teórico trabalhado é relacionado à realidade do seu dia a dia.

Sugerimos aos facilitadores que reservem algum momento da oficina para a Catarse, este espaço de fala e escuta tão necessário para os profissionais. No entanto, é importante que o facilitador tenha controle do tempo destinado à Catarse, para que a discussão não se prolongue muito tempo desviando o foco da Oficina.

Sugerimos que, ao perceber que se iniciou um momento catarse (que pode surgir em qualquer parte da oficina), os facilitadores deixem a discussão ocorrer sem muitas interferências, agindo apenas com a postura de escuta qualificada, mas que limitem o tempo a 30 minutos no máximo, retomando a palavra ao atingir este tempo.

Neste momento, questões relacionadas ao processo de trabalho também poderão surgir (P. ex.: pagamentos atrasados, falta de insumos para a prestação adequada dos serviços, infraestrutura precária das unidades de serviços, etc.). Os facilitadores devem estar atentos neste momento a não se comprometer de resolver assuntos que não estão sob sua governabilidade. Sugerimos anotar o que for pontuado e se comprometer a levar à gestão as demandas, podendo buscar e propor soluções em conjunto. Assim que possível, o Grupo de Suporte deve dar um retorno à equipe, mesmo que seja negativo. É importante saber que o Grupo de Suporte se preocupa com seus problemas e tem respeito pelos compromissos de busca de soluções.

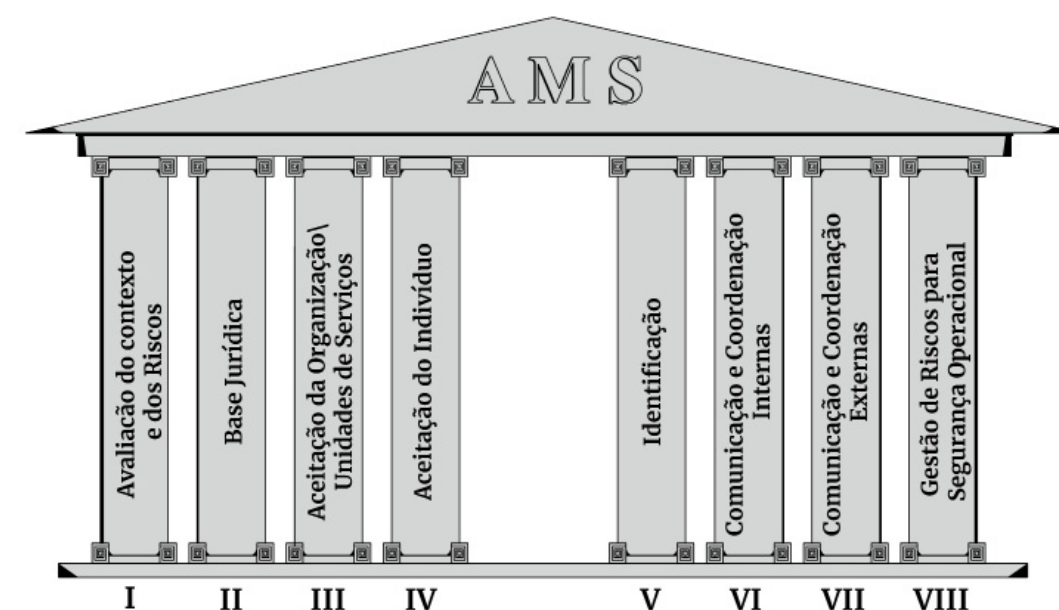
É preciso compreender que apesar destas dificuldades serem compreensíveis, é necessário retornar ao tema da oficina, que, embora não seja a solução para todos os problemas, já apoia a resolução de problemas muito importantes como a segurança e proteção dos profissionais.

Finalizado o momento de Catarse, deve-se retomar o módulo planejado previamente na pauta da oficina.

Módulo I – Introdução AMS: Os Oito Elementos do Acesso Mais Seguro

Nesse módulo, os facilitadores devem trabalhar com os profissionais os Oito Elementos do Acesso Mais Seguro, também chamados de “cultura da segurança”, que irão definir estratégias, ações, procedimentos, normas e comportamentos adequados e esperados para reduzir a exposição dos profissionais e beneficiários em contextos delicados e inseguros.

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, **considere os oito elementos como faróis que servem de referência para o seu trabalho.**

DICA

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, oriente os profissionais a analisarem os fatos à luz de cada elemento e se perguntarem o que pode fazer 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.

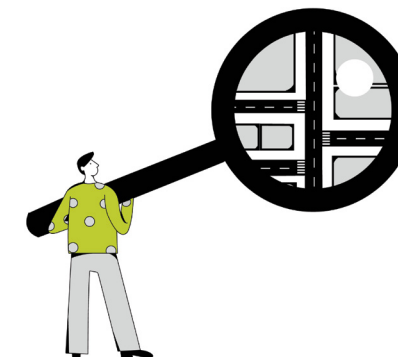
São os oito elementos do Acesso Mais Seguro:

- 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

O grau de proteção ou exposição dos profissionais e dos beneficiários depende de uma minuciosa e contínua avaliação do contexto e dos riscos.

É muito importante ressaltar este ponto com os profissionais e salientar



a importância de que todos os profissionais da unidade de serviços precisem conhecer o território onde atuam, e a sua dinâmica cotidiana, a fim de diminuir a exposição aos possíveis riscos.

Todos os dias, as Unidades de Serviços nos territórios

são afetadas pelas mudanças e dinâmicas da violência. Assim a análise do contexto e dos riscos deve ser realizada de forma **contínua e sistemática**. 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 essas situações e mudanças devem ser analisadas e os seus sinais e riscos devem ser identificados, analisados, avaliados e classificados continuamente.

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 ter informação pertinente e oportuna, é necessário que se criem 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 relevantes. Existe, por isso, uma relação direta entre a análise do contexto e dos riscos e a existência de uma eficaz comunicação e coordenação internas e externas (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 com as informações recolhidas tanto interna como externamente. Desta forma, é possível 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 e 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.

DICA AMS

Dar exemplos reais facilita esta compreensão: a análise de contexto e riscos deve ser comparada com situações comuns da rotina profissional. Os facilitadores podem utilizar exemplos fictícios para estimular os participantes, para que surjam exemplos reais a partir da fala dos próprios profissionais. Todos têm alguma história para contar e esse é o momento de compartilhar! É importante sensibilizar os profissionais quanto à importância de analisar de maneira diária o contexto e os riscos. Este é um ponto fundamental da implementação do AMS. Recomenda-se ressaltar a volatilidade dos sinais (o que hoje é verdade, amanhã pode não ser) e a necessidade de ter informações precisas para tomar decisões.

É preciso ficar claro que, avaliar contextos e riscos vai além de compreender a situação do entorno, é também estar sempre atento a possíveis mudanças e a buscar informação relevante para analisar.

II) BASE JURÍDICA



Os facilitadores devem orientar os profissionais quanto à importância de estar cientes acerca dos aspectos legais e administrativos que norteiam a instituição onde atuam. O não cumprimento destes aspectos pode ter consequências graves no trabalho dos profissionais.

Nesse sentido, recomenda-se que os facilitadores do Grupo de Suporte pesquisem a legislação vigente pertinente à sua secretaria ou instituição a fim de aproveitar o espaço da oficina para promover a ampliação do conhecimento dos profissionais sobre seus direitos e responsabilidades. Por exemplo, pelas normas do Direito Administrativo, impede-se que um policial aborde um profissional para 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 devem 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 comu-

nidade pode confundir e ter uma percepção negativa sobre algumas das ações. Nesse sentido, é importante 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.

OBSERVAÇÃO

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.”

DICA AMS

O facilitador pode trabalhar este elemento exemplificando alguns casos como este e perguntando aos profissionais se eles saberiam como agir em determinadas situações. É útil que os facilitadores tenham em mãos documentos da instituição ou leis que orientam o trabalho dos profissionais e lancem duas ou três perguntas para testar seu conhecimento e fazê-los compreender que conhecer a legislação que os regem é essencial para diminuir sua exposição em determinadas situações. O não cumprimento da Lei pode originar toda uma série de problemas, aumentando a probabilidade de ocorrerem 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). Utilizando a mesma analogia dos faróis que devem nortear o trabalho dos profissionais, que descrevemos anteriormente no início deste Módulo, este é o farol mais alto e que serve de referência para todos os outros. Podem-se trabalhar todos os outros elementos até à exaustão, mas, no final, somente se a **organização é aceita** e reconhecida como **útil e pertinente** será respeitada pela comunidade. Por isso, é imprescindível que a comunidade onde a unidade de serviços se encontre 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 onde 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 ser feito de várias maneiras mas passa invariavelmente por promover uma comunicação aberta, credível, transparente e respeitosa com a comunidade. No entanto, não é necessário que a comunidade conheça todos os detalhes do plano, 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.

Portanto, existem algumas regras simples, elencadas a seguir.

Para a unidade ser aceita, é preciso que seja criada a confiança entre profissionais e beneficiários e que as pessoas saibam 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 porque pode se opor aos interesses 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 porque 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 habitual** e que serve para todos. Lembre-se que dizer “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.**

Por exemplo, um morador da comunidade procura uma Unidade Básica de Saúde exigindo atendimento médico para um ferimento oriundo de perfuração por projétil de grosso calibre. Contudo, esta unidade de serviços não possui infraestrutura nem insumos necessários para ofertar este tipo de atendimento e nega-se a prestar o serviço. Se a comunidade não compreende e não conhece as limitações do serviço, é muito provável que pense que o profissional não quer atendê-la e adquire uma péssima percepção da Unidade. Situações como esta, podem ser agravadas, caso o atendimento seja negado sem maiores explicações, podendo ocasionar o aumento da exposição dos profissionais a incidentes violentos. Por essas razões recomenda-se que os profissionais expliquem as suas limitações e a capacidade do serviço. No entanto, caso ocorra uma situação como esta, tente ser útil e colocar-se na posição do usuário, seus familiares e amigos, os quais seguramente estão estressados, buscando apenas um apoio e uma solução. Tente encontrar alternativas e apoiá-los diretamente.

Outro aspecto, e utilizando o mesmo exemplo, é se a base legal obriga

os serviços de saúde a notificar uma ocorrência, explique desde o início, e de maneira transparente, que o procedimento será realizado, mas que posteriormente terá que ser notificado, conforme determina a lei. Assim todos estarão cientes das obrigações dos serviços, e que não se trata de uma postura individual.

Na relação dos profissionais com as comunidades e outros parceiros o conhecimento de todos sobre a dinâmica do território deve ser considerado relevante e complementar, ou seja, não existe um profissional que tenha conhecimento suficiente para decidir sobre a própria comunidade. Deve-se sempre analisar em profundidade a opinião de todos os envolvidos para a tomada de decisão mais coerente com a realidade. Torna-se, então, essencial que exista um canal de comunicação que possibilite a consulta à representantes e moradores da comunidade e que mostre a existência de um espaço de interlocução que considera e compreende a importância de apreender preocupações e posições para nortear tomadas de decisão mais acertadas.

NOTA

É importante destacar que não se deve confundir consulta com poder de decisão. A decisão deve sempre ser da unidade de serviços, mas para ser uma decisão fundamentada e esclarecida deve-se ouvir aqueles que são afetados pela mesma situação ou que incidem na Aceitação da Organização.

DICA AMS

Quando for possível, para facilitar este espaço de consulta, organize reuniões periódicas com a comunidade, ou utilize os espaços já existentes, sempre lembrando da importância do sigilo e de proteger informações delicadas.

Vejamos um exemplo concreto de tomada de decisão onde é necessário fazer uma análise de contexto e de riscos e como este se relaciona com a Aceitação da Organização. O exemplo também contribui para demonstrar a correlação entre os elementos do Acesso Mais Seguro e como uma boa análise de riscos pode apoiar nesta aceitação.

EXEMPLO 1

Análise do Contexto: na Comunidade X, a unidade escolar local tem uma ótima relação com a comunidade que utiliza a unidade de serviços no fim de semana para atividades locais. No último fim de semana, houve distúrbios durante as ações comunitárias que resultaram em depredação da infraestrutura. Existe receio de que os jovens que fizeram os distúrbios possam repetir a situação no futuro.

Análise do Risco: Na primeira discussão interna entre os professores e colaboradores é levantada a questão e considera-se a possibilidade de não mais abrir a unidade escolar aos finais de semana, evitando a repetição de possíveis distúrbios no futuro.

No entanto, alguns profissionais analisam os riscos e perguntam-se como será visto pela comunidade o fechamento do espaço aos fins de semana (mudança de percepção da comunidade para com os profissionais) e se isso vai trazer riscos acrescidos. Por exemplo, um dos riscos identificados foi a possibilidade que a comunidade deixasse de apoiar na coleta de informações diárias que são feitas para a análise de contexto e riscos, o que limitaria a compreensão do contexto e dos riscos pela unidade escolar no futuro.

Sabendo que a decisão de fechar a escola afeta a comunidade no seu todo e não apenas aqueles que fizeram os distúrbios, decidem dialogar e consultar os líderes da comunidade para encontrar soluções para o problema.

Sempre que possível agregue e aproprie a comunidade espaços de compartilhamento e diálogo como o mencionado no exemplo. Este tipo de atitude fará com que se sintam parte do processo, ao serem escutados e considerados certamente apoiarão mais facilmente as decisões da unidade.

É também importante considerar e recordar que, ainda que a Aceitação da Organização/Unidade de serviços seja primordial, não se deve “ficar refém” dos desejos da comunidade. É necessário impor limites e se necessário tomar decisões que vão de encontro a determinados interesses da comunidade. Mas lembre-se de, nestes casos, sempre comunicá-la de maneira transparente, aberta e cordial.

DICA AMS

Em sua rotina, ao analisar o contexto e os riscos para tomar decisões, pergunte-se sempre como estas decisões afetam a Aceitação da Organização/Unidade de serviços onde atua.

Algumas questões norteadoras podem contribuir nesta construção junto aos profissionais, como por exemplo:

- Como esta decisão pode afetar a comunidade?
- Que sentimento terá a comunidade em relação aos profissionais da escola após esta conduta?
- A comunidade que sempre apoiou na gestão da segurança continuará apoiando?
- Será que a decisão protege os profissionais ou de fato os vai expor ainda mais no futuro?
- Ao agir desta maneira, qual será a percepção da comunidade e outros parceiros?

Estas são perguntas simples que servem para toda e qualquer decisão. Considere sempre como a Aceitação da Organização pode ou não ser impactada e, por via disso, afetar a provisão de serviços. Recorde-se que quando a comunidade e outros parceiros conhecem e respeitam os profissionais, mais facilmente apoiarão o trabalho da Unidade, viabilizando o alcance dos seus objetivos e metas. **A melhor forma de ser aceito é ser útil, pertinente e oportuno**, fazendo a diferença para a comunidade e os usuários dos serviços!!! E quando não puder fazê-lo, seja sempre claro e sincero quanto às limitações que o impossibilitam e que estão fora de sua governabilidade.

IV. ACEITAÇÃO DO INDIVÍDUO



Na sequência do anterior, este elemento refere-se à importância dos comportamentos individuais na segurança de todo o grupo. Comportamentos pessoais inadequados podem gerar consequências negativas no âmbito coletivo, por isso os

profissionais devem estar atentos às posturas e 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. Recomenda-se ainda, agir de acordo com suas atribuições, 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.

Um exemplo que pode facilmente acontecer e ilustra a importância da Aceitação do Indivíduo, é quando algum morador se sente insatisfeito com o atendimento recebido, podendo, inclusive, alterar seu comportamento. Neste momento, o profissional precisa compreender que o diálogo tem um papel fundamental para que este beneficiário compreenda a situação, em especial quando a resolução está fora do seu escopo de atuação. É importante focar em 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”. Expressões como esta demonstram a preocupação e o comprometimento do profissional que, mesmo que não possa resolver o

problema, é sensível às questões que afetam a comunidade, contribuindo para a aceitação deste profissional.

Quando há postura e diálogo claro e respeitoso do profissional em relação à população, situações como estas, tendem a ocorrer com menor frequência e a exposição a situações delicadas, minimizadas.

DICA AMS

Neste momento, o facilitador pode sugerir que os profissionais reflitam sobre situações pelas quais já passaram, onde uma atitude negativa ou equivocada sua ou de algum colega de trabalho colocou todo o grupo em risco, ou dificultou o acesso a algum território ou beneficiário. Questões disparadoras podem ser utilizadas para dinamizar a Oficina. Utilizando o exemplo anterior, o facilitador pode perguntar: e se o profissional entrar em discussão, que tipo de resultado terá sua atitude? Aumentará ou reduzirá sua exposição a alguma situação de violência? Qual será a percepção das pessoas e da comunidade? Será positiva ou debilita a Aceitação da Organização? E vocês já passaram por alguma situação semelhante? Como lidaram com ela?

Dê tempo para ouvir respostas e as histórias, norteando a discussão baseado na Metodologia AMS.

É importante lembrar que a imagem de cada profissional que trabalha na unidade de serviços está atrelada à imagem da organização que ele representa, logo, ter um bom diálogo com a comunidade e postura adequada e respeitosa contribuirá também para a aceitação da organização/unidade de serviços.

Vale lembrar que os profissionais devem estar atentos para que não ofereçam serviços que não poderão ser realizados, visto que isto irá influenciar negativamente na sua aceitação e da instituição na qual atua.

GESTÃO DE ESTRESSE

Neste momento, o facilitador pode fazer referência à importância da Gestão de Estresse, e como a equipe pode contribuir para observar quando algum de seus colegas de trabalho está com problemas e necessita ajuda.

A Gestão de Estresse, desdobramento da metodologia AMS, preconiza o aprimoramento de um olhar atento ao outro e amplia a noção do cuidado com a saúde mental dos profissionais que viveram ou testemunharam situações de violência armada.

É preciso ressaltar que os gestores devem estar atentos aos seus profissionais, mas os próprios profissionais da equipe também devem aprimorar seus olhares neste sentido, e observar com mais atenção o que ocorre dentro de sua própria equipe. Um profissional que não se apresenta em boas condições psicológicas para a realização do trabalho pode facilmente se colocar em risco, assim como colocar em risco toda a equipe.

É importante trabalhar com os profissionais sobre a elaboração de

espaços de escuta qualificada dentro da própria unidade de serviços, por exemplo, criando rodas de conversa sobre como se sentiram após algum incidente de segurança.

Quando os profissionais se escutam mutuamente, compartilhando sentimentos e preocupações com sinceridade e tolerância, o espírito de equipe é fortalecido, além de manter o equilíbrio pessoal e favorecer a responsabilidade individual.

A metodologia AMS também propõe que os gestores se organizem para oferecer este tipo de apoio. Recomenda-se que o responsável pela Gestão de Estresse no Grupo de Suporte entre em contato com a unidade de serviços que passou por uma crise de segurança em até 48h para oferecer apoio, suporte e escuta qualificada aos profissionais, além de buscar os detalhes do evento ocorrido. Neste momento podem ser identificados os profissionais que necessitem de um suporte mais especializado, possibilitando direcioná-los aos fluxos de serviços que garantam terapias e atendimentos clínicos especializados, p.ex.: terapias em grupo, terapia floral, Reiki, atendimento psicológico individualizado ou psiquiátrico, etc.

Cabe também aos gestores fazer o acompanhamento após os incidentes. O CICV apoiará os parceiros nesta construção das ações voltadas à Gestão de Estresse.

V. IDENTIFICAÇÃO



A importância da identificação adequada para os profissionais do território e suas unidades de serviços é um tema extremamente polêmico. Por uma série de motivos, que envolvem desde demasiada burocracia, passando por falta de

recursos ou até mesmo desinteresse de gestores, é comum encontrarmos unidades de serviços públicos sem a identificação adequada e profissionais que atuam em locais vulneráveis sendo colocados em risco ao não possuírem uniformes ou crachás de identificação, itens indispensáveis, particularmente para os profissionais que circulam no território em função de suas atribuições.

Por essas razões, sugerimos muita cautela dos facilitadores ao abordar o assunto, que certamente gera nos profissionais indignação e frustração ao se sentirem desvalorizados por seus gestores, por não fornecerem o mínimo para sua proteção.

DICA AMS

É preciso que os facilitadores deixem claro que é necessário tanto aos profissionais quanto aos gestores o entendimento de que os elementos de identificação são necessários. Se a instituição no momento não os providencia, o AMS pode contribuir também para levantar essa questão e mostrar aos gestores que soluções simples podem trazer grandes modificações na mitigação de riscos nos territórios vulneráveis.

No entanto, há outros aspectos que devem ser considerados pelo GTD, como, por exemplo, a maneira como os profissionais da unidade de serviços se vestem. Ainda que pareça um detalhe, este aspecto é fundamental!

Um exemplo prático seria atentar que alguns atores armados utilizam cores específicas ou impedem a utilização de algumas cores no seu território já que as consideram como cores dos rivais. Deve-se por isso evitar utilizar cores ou tipos de vestimentas (por vezes mesmo a cor do cabelo) que podem ser confundidas com os atores armados. Evitar utilizar camuflados, cores específicas de determinados grupos armados (por exemplo cor dos uniformes policiais ou outras). Para ilustrar a importância deste cuidado, imagine um profissional no meio de um confronto, a utilização ou não de uma cor específica pode fazer a diferença.

De igual maneira, existe toda uma série de comportamentos a adotar quando entramos em um território (este ponto será melhor detalhado no elemento VIII, que trata dos riscos operacionais, detalhando comportamentos mais seguros que devem ser adotados no dia a dia de trabalho no território).

Lembre-se sempre que o mais importante numa situação de confronto armado é que os atores possam distinguir facilmente quem é quem. Os atores armados quando em confronto estão estressados e facilmente cometem erros por encontrarem-se em estado de forte emoção. Por isso a identificação é tão importante, pois permite rapidamente distinguir o “amigo” do “inimigo” e reduzir o erro dos atores.

VI. COMUNICAÇÃO E COORDENAÇÃO INTERNAS



A comunicação interna na metodologia do AMS se refere a toda a organização e fluxo de comunicação dentro da instituição ou secretaria. É preciso pensar previamente como se dará a comunicação entre os

profissionais no momento da crise, desde a comunicação dentro da unidade de serviço (entre profissionais da equipe, e com os beneficiários), entre a unidade e sua chefia imediata, e entre esta e o GS.

Sugerimos, neste momento, que os facilitadores destaquem os seguintes tópicos:

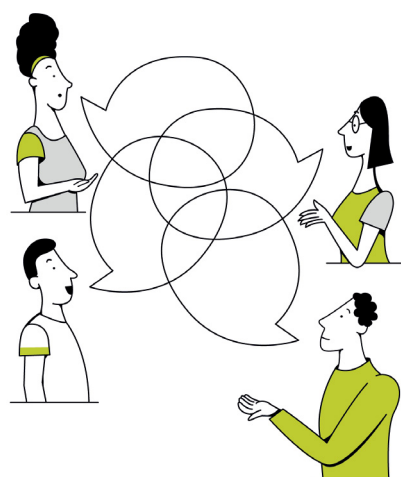
- 1) **Reuniões Diárias do Grupo de Tomada de Decisão Local:** É importante neste momento lembrar aos profissionais sobre a importância das reuniões diárias para a tomada de decisão quanto à classificação do dia. As reuniões devem acontecer nos primeiros momentos da manhã, para que logo cedo já esteja disponibilizada a classificação do dia para todos os profissionais da unidade de serviços.
- 2) **Importância do Sigilo:** Toda a comunicação deve ser sigilosa, expondo somente o necessário, não enviando fotos ou áudios, e, caso os receba, lembre-se de apagá-los prontamente.
- 3) **No Plano de AMS será montado o Fluxograma de Comunicação:** sugerimos citar, neste momento, o fluxograma de comunicação que será construído posteriormente para o Plano AMS. É importante explicar como deve ser a comunicação interna e externa (no território) e como este fluxograma deve ser elaborado, iniciando-se por quem traz a informação e finalizando no grupo de suporte AMS, que é o responsável por receber a informação (notificação) da classificação do dia realizado pelo Grupo de Tomada de Decisão local da unidade de serviços (GTD).
- 4) É preciso também diferenciar **como será a comunicação no momento de crise com os profissionais que estão na unidade de serviços, bem como para aqueles que estão no trajeto para o trabalho ou em atividade externa.** No momento da construção do quadro de Classificação e Gestão de Risco no Plano de AMS é importante deixar claro, na coluna dos procedimentos a se realizar em cada nível de risco, como se darão estes tipos de comunicação. O que falar aos profissionais? Quais as orientações? E aos beneficiários? Para um plano eficiente, todas estas informações devem estar muito bem estruturadas e conectadas entre si.
- 5) É importante lembrar que a **comunicação do incidente** (notificação da cor do dia) nos casos de nível de risco amarelo, laranja ou vermelho, deve ser feita **imediatamente ao**

GS, que é o grupo na instituição ou na secretaria que está **preparado para receber estas informações sensíveis** e para dar o **suporte necessário durante (Gestão de Crise) e após o incidente/crise (Gestão de Estresse)**.

- 6) Até 48h após o incidente, um membro do Grupo de Suporte deve entrar em contato com os profissionais da unidade de serviços para, além de acompanhamento de Gestão de Estresse, também coletar informações que são importantes registrar. O incidente, com todos os detalhes, deve ser inserido no **Sistema de Notificação AMS**. Caso a unidade de serviços faça sua própria notificação (unidades de serviços informatizadas), deve também fazê-lo no mesmo período.

Os facilitadores devem lembrar que é imprescindível que as unidades de serviços tenham bons e claros mecanismos de coordenação e comunicação que garantam que ações concretas e assertivas sejam tomadas no momento de crise.

VII. COMUNICAÇÃO E COORDENAÇÃO EXTERNAS



A comunicação e a coordenação externas podem ser entendidas pela forma como se dá a comunicação das unidades de serviços do território com as unidades de serviços externas à sua secretaria/instituição, comunidade e mídia, e como estas relações e diálogos são coordenados

Quanto às relações dos profissionais com outras unidades de serviços ou representações do território, ou seja: organizações sociais, outras unidades de saúde, unidades escolares, Centros de Referência de Assistência Social (CRAS), comércios locais, lideranças e outras pessoas da comunidade, é importante mencionar que esta **confiança deve ser baseada em relações estabelecidas previamente**. Já mencionamos acima a importância de uma comunicação e coordenação externas, eficientes e transparentes quando abordamos a questão da aceitação da organização.

A Comunicação e a Coordenação Externas, da mesma forma que as Internas, se relacionam com o item “Unidades de Serviços Parceiras” no

Plano de AMS. É importante esclarecer que a comunicação e a coordenação externas estão diretamente relacionadas à análise diária do contexto 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 dia, confrontando informações recebidas e dialogando sobre possíveis sinais observados que podem apontar níveis altos de 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**.

Nem todos precisam saber de tudo!

O sigilo é um dos fatores que fazem com que a ferramenta seja eficiente e factível.

Cabe a unidade de serviços, **por meio do seu GTD**, estabelecer quais são os melhores métodos de comunicação e que regras devem seguir. Em geral, recomenda-se que informações sensíveis, como nome dos profissionais das unidades de serviços parceiras que trocam informações, membros do GTD que trazem informações da comunidade, a própria classificação de cores, assim como quem avisar no momento de crise, sejam dados sigilosos. Da mesma forma, deve-se tratar com sigilo a base de dados do sistema de notificação, onde existam informações sobre, por exemplo, quantos incidentes a unidade de serviços sofreu ou qual o tipo de violência. Recomenda-se muito cuidado e sigilo no manuseio destas informações.

Sendo assim, sugere-se que seja feito um mapeamento para que se definam ações específicas aos seus profissionais, em especial nas situações de crise.

Deve-se recomendar ainda que qualquer tipo de comunicação externa sobre os procedimentos adotados por meio da Metodologia AMS seja discreta e não controversa, tentando melhorar de maneira constante o respeito e a aceitação de todos da comunidade pelas unidades de serviços e seus profissionais.

Recomenda-se que o GTD oriente previamente os beneficiários sobre a existência de uma organização interna para proteção destes e dos profissionais quando uma situação de violência acontecer. Isto também contribui para fortalecer a imagem e a aceitação da unidade de serviços, pois, por exemplo, no caso de uma crise envolvendo uma unidade escolar, os pais saberão que seus filhos estão sendo protegidos e que no momento adequado a escola vai informar para que sejam buscados. No entanto, não há necessidade, como já

citado, de todos saberem dos detalhes do plano de AMS.

O facilitador deve orientar que **dois profissionais do GTD** fiquem responsáveis pela comunicação externa. Somente estes profissionais devem interagir e responder sobre as questões relativas ao AMS, estando sempre preparados em relação ao que falar e que não falar em caso de abordagem, e cientes em relação às informações sigilosas.

A função da Comunicação Externa está definida no quadro de funções dos membros e suplentes do GTD no Plano AMS.

IMPORTANTE

A comunicação externa com a mídia e outras secretarias também deve ser muito bem caracterizada. É preciso pensar quais os níveis de interlocução e os objetivos, lembrando sempre que o papel de comunicação com a mídia e outras secretarias cabe ao Grupo de Suporte AMS e aos Departamentos de Comunicação de cada Secretaria e que qualquer abordagem ao profissional neste sentido deve ser imediatamente comunicada ao GS ou ao Departamento, conforme pactuado em cada Secretaria.

VIII. GESTÃO DE RISCOS PARA SEGURANÇA OPERACIONAL



Cada unidade de serviços, considerando o cenário e a comunidade na qual está inserida, 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 o Plano de AMS lhes seja entregue, sendo amplamente discutido e disseminado na unidade de serviços, respeitando o sigilo e a confidencialidade das informações e fortalecendo a cultura de Acesso Mais Seguro. O Plano deve incluir os aspectos discutidos nos diferentes elementos como, por exemplo, as regras básicas de comunicação pública (Elemento VII – Comunicação e Coordenação Externas).

O importante é que todos os profissionais das unidades de serviços

respeitem as características locais, seus códigos, suas especificidades, bem como disseminem o Plano AMS a todos os profissionais envolvidos, revisando-no periodicamente para adaptá-lo de acordo com a evolução do trabalho de gestão de riscos

O tratamento de riscos também faz parte da gestão de riscos operacionais, e devemos considerar o uso da Matriz de Probabilidade x Impacto para orientar o nível de cada risco levantado.

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, e 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.

A confidencialidade é importante para que os profissionais que participam do Grupo de Tomada de Decisão não sejam expostos. Informações como, por exemplo, quem contatar no momento da crise, nome das unidades de serviços parceiras no território e quem traz a informação externa são delicadas e devem ser restritas.

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.

de. 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.

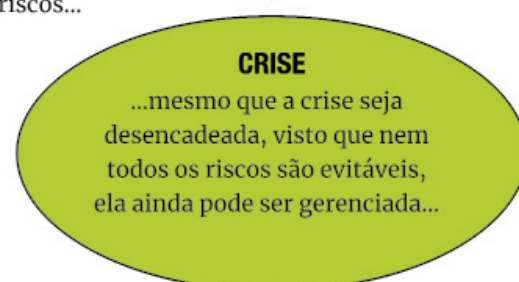
Podemos dividir os CMS em dois tipos de medidas: **Medidas Preventivas** e **Medidas que Limitam Consequências**.

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.

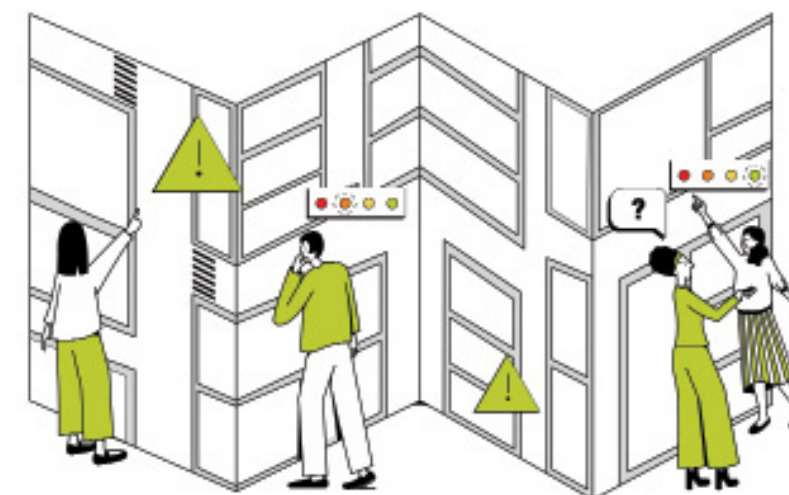
Com relação a estes comportamentos e atitudes, é fundamental que:

- 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;
- 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 atividade 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.

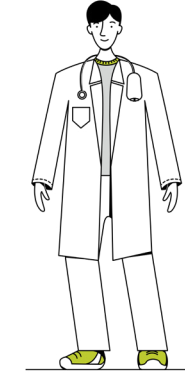
➔ PLANO AMS ➔

3) Atenção para a apresentação pessoal!

- Use vestimenta adequada ao trabalho que irá realizar: evite exibir sinais de riqueza, como jóias, relógios caros, *smartphones*;
- 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 relacionadas 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 assaltos e outras situações

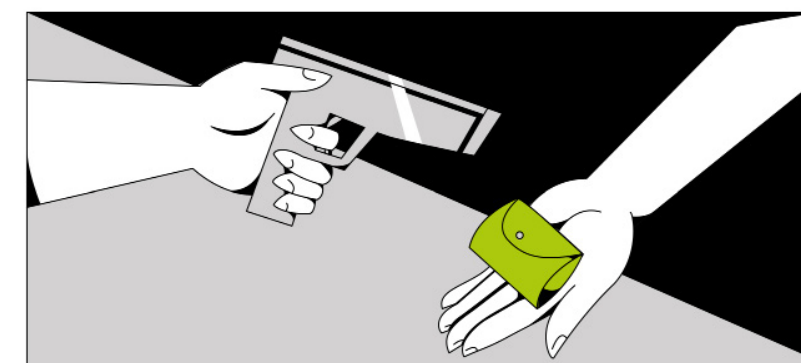
- **Obedeça rapidamente** as ordens do ator armado e faça-as com calma, porém com rapidez;
- **Entregue rapidamente** o que for solicitado;
- Nunca reaja! **Reagir neste momento é uma conduta de altíssimo risco;**
- **Não tente fugir;**
- **Não tente negociar;**
- **Mantenha as mãos sempre visíveis;**
- **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;



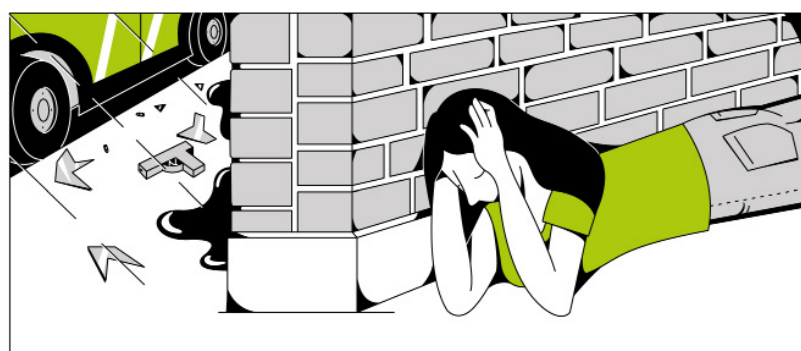
EM CASO DE TIROTEIO

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 **dirijir-se** ao local que oferece maior

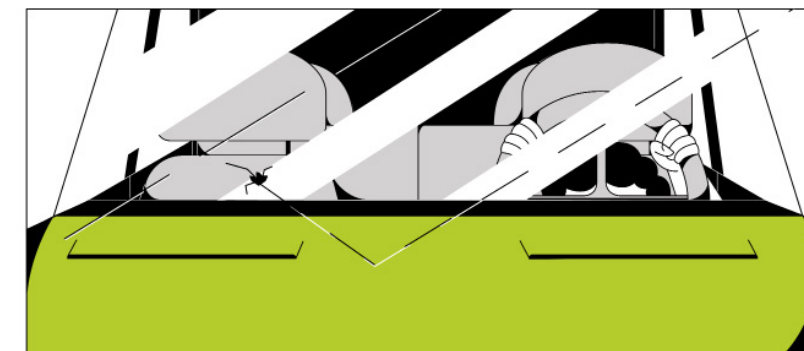
proteção, **desloque-se abaixado ou rastejando-se e o mais rapidamente possível** para este local;

- 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:

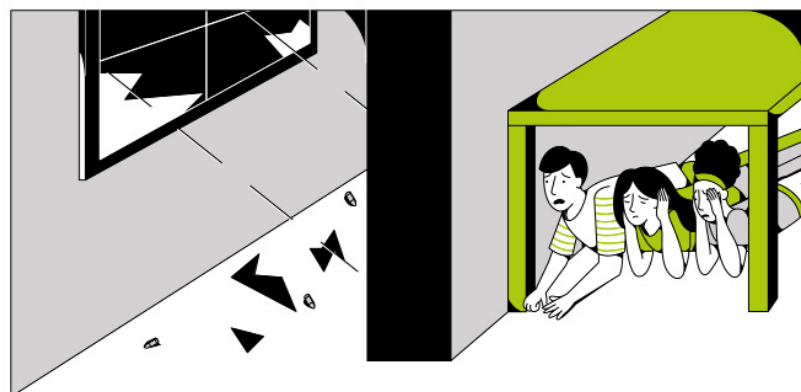
- Se estiver dentro de um veículo com ele em movimento durante um tiroteio, **proteja-se o máximo que puder, abaixando-se o máximo possível, ao nível do volante do carro**;
- Se o tiroteio estiver vindo da mesma direção a qual se dirige, **procure pegar uma via lateral, ou mude de direção, procurando 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 material resistente).



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 pru-

dente e seguro e pode resguardá-lo de ser pego de surpresa e se colocar em uma situação que eleve seu risco.



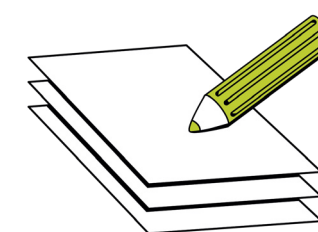
4) Rota de Evacuação:

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:

- Quando a situação se amenizar, procure entrar em contato com as unidades de serviços parceiras e seus contatos no território para avaliar se realmente é o melhor momento para sair;
- Nunca saia sozinho! **Procure sair sempre em grupos**, isto diminui a vulnerabilidade de todos;
- É essencial que esta evacuação seja feita de forma organizada, segundo o que foi previamente acordado e validado no Plano de AMS;
- **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.



Quando adotamos comportamentos mais seguros, todos ganham.



DINÂMICA EM GRUPO 1

Narrativa dos Oito Elementos

A lógica desta dinâmica é relacionar as bases conceituais do AMS trabalhadas até este ponto com situações práticas do dia a dia dos profissionais.

Material: data show, folhas de papel, caneta.

Como fazer: Por meio de reflexão, debate e escrita, os participantes devem ser convidados a pensar sobre alguma experiência relacionada à violência armada que tenham vivido ou presenciado no contexto do território onde atuam, e escrever uma breve narrativa, descrevendo fatos e relacionando aos Oito Elementos do AMS. Veja o passo a passo:

Passo a Passo

- 1) Peça para que os participantes se reúnam em grupos, por unidade de serviço;
- 2) Entregue a cada grupo algumas folhas de papel e caneta;
- 3) Oriente a dinâmica da seguinte forma:
 - Cada grupo deve pensar em alguma situação de violência armada pela qual tenha passado na unidade de serviços onde atua;
 - Em seguida escrever uma breve narrativa sobre os fatos vividos, com a maior riqueza de detalhes que se lembrar;
 - Tentar identificar na narrativa quais dos Oito Elementos do Acesso Mais Seguro foram utilizados e quais não foram utilizados;
 - Cada grupo terá 10 minutos para a atividade de produção da narrativa e deverá escolher um relator para apresentá-la;
 - Cada grupo terá 05 minutos para a apresentação.
- 4) Após o tempo determinado, peça aos relatores que apresentem a narrativa produzida e controle o tempo de cada fala. Ao final de cada apresentação, faça as pontuações necessárias, fazendo referências aos Oito Elementos do Acesso Mais Seguro.



HORA DE TRABALHAR EM GRUPOS

Instrumento de Prática I

Para realizar esta prática, os facilitadores devem solicitar aos profissionais que se dividam, agrupando-se por unidade de serviços, e a cada grupo entregar um instrumento de prática 1 (Anexo 1). Na coluna da esquerda estão elencados os Oito Elementos do AMS, e na coluna da direita devem inserir quais os exemplos práticos de cada elemento do AMS, ou seja, qual seria a aplicação daquele elemento em seu dia a dia, conforme o exemplo abaixo:

ELEMENTOS	APLICAÇÃO PRÁTICA
Avaliação do Contexto e dos Riscos	Informar como funciona a dinâmica da violência armada na área onde a unidade de serviços funciona, os locais mais sensíveis para circulação no território, quais os riscos presentes, se existem atores armados circulando frequentemente, se existem barricadas normalmente, se confrontos armados ocorrem constantemente, incursões policiais, etc.
Base Jurídica	Que Resoluções Municipais, Estaduais, Instruções Normativas e Códigos norteiam a atuação dos profissionais que atuam nas unidades de serviços do seu território?
Aceitação da Organização	É importante que os beneficiários e a comunidade conheçam a secretaria e a unidade de serviços, saibam o que o mesmo oferece em termos de serviços e entendam que o serviço prestado é para todos os cidadãos sem distinção.
Aceitação do Indivíduo	Os profissionais devem ter uma postura profissional e ética no desenvolvimento de suas funções, estabelecendo uma relação de respeito mútuo com seus beneficiários. Deve-se aqui identificar quais são os comportamentos a adotar para que o indivíduo seja aceito
Identificação	Ex.: A utilização de crachá e do uniforme no desempenho das atividades, em territórios sensíveis, é importante, pois evita que os profissionais sejam confundidos com atores armados.
Coordenação e comunicação internas	É importante que a comunicação interna seja alinhada, clara e concisa e tratada de maneira sigilosa. Os profissionais devem ter cuidado com o que falam e como agem. Ex.: Apagar mensagens e fotografias que possam colocar em risco etc.
Coordenação e comunicação externas	Ex.: A comunicação com as forças de segurança deverá ser feita pelo GS ou pela Gestão da Secretaria, a fim de evitar exposição dos profissionais.
Gestão de Riscos Operacionais e Comportamentos Mais Seguros	Ex.: O plano de AMS vislumbra ações com objetivo de gerir, minimizar /mitigar os riscos relacionados à violência armada.

Ao final do Módulo I, o profissional da unidade de serviços deve ter compreendido com clareza como os Oito Elementos do AMS se relacionam com sua prática cotidiana, compreendendo a importância de: avaliar o contexto do seu território; saber identificar os riscos inerentes a ele; conhecer a base jurídica da instituição onde atua; compreender a importância da aceitação da unidade de serviços pela comunidade e da aceitação de cada profissional pela comunidade; atentar para identificação adequada das unidades de serviços e dos profissionais e como esse aspecto contribui para redução dos riscos; buscar sempre a comunicação organizada e pré-estabelecida; e, por fim, compreender a relevância da gestão de riscos na potencialização da segurança dos profissionais ao reduzir sua exposição às situações de violência.

O facilitador pode fazer neste momento alguma dinâmica que propicie um resgate a todos os conceitos trabalhados, como por exemplo uma apresentação lúdica, como uma apresentação teatral. A ideia do lúdico é trazer para a realidade o que foi trabalhado, fixar os conceitos associando à realidade e entrando no universo dos profissionais e em suas vivências.

Módulo II: Gestão de Crise: Sinal x Risco x Crise

Um dos pontos mais importantes para promover a mudança do olhar e postura do profissional no contexto vulnerável onde atua é compreender como se dá a dinâmica da violência armada no território, trabalhada no módulo I, no 1º Elemento do Acesso Mais Seguro – Análise de Contexto e de Riscos.

No Módulo II, o profissional deve ser agora conduzido a **compreender como observar os sinais que podem existir no território e que alertam para a possibilidade da ocorrência de uma situação de violência armada**. Um cenário como este pode trazer riscos aos profissionais e beneficiários, eclodindo em uma situação de crise.

Por uma questão didática, este Módulo será dividido em 3 partes, para que os facilitadores trabalhem separadamente os conceitos de **SINAIS**, **RISCOS** e **CRISE**, sempre seguindo a mesma lógica de relacioná-los ao cotidiano das unidades de serviços.



I) Compreendendo o conceito de Sinais



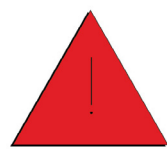
Na metodologia do Acesso Mais Seguro, consideramos **SINAL** como indício observado no território que remeta a um cenário habitual ou que possa alertar o profissional e ao GTD de que algo no contexto normal do território mudou, e que pode evoluir para trazer riscos às unidades de serviços.

Por exemplo, uma determinada equipe, que conhece a dinâmica do território onde atua, observa que os motoqueiros que ficam em frente à escola estão circulando de forma diferente do usual, passando mais rapidamente. Observam também que alguns pais vieram pegar os filhos na escola e comentaram que há um movimento incomum na comunidade.

Estes são dois **SINAIS** de que esta situação pode levar a algum risco para a escola em questão, seus profissionais e beneficiários. Apesar de ainda não serem estes dados suficientes para alguma tomada de decisão, a equipe deve estar atenta a estes eventos, podendo, por exemplo, checar a veracidade das informações com os seus contatos na comunidade ou unidades de serviços parceiras no território.

Importante referir que cada território tem os seus sinais e que estes podem mudar de uma rua a outra (Análise dos Contextos e Riscos). Estes sinais fazem parte da dinâmica e da vivência de cada território e é importante que o GTD junto com a equipe os conheça e os difunda (Comunicação Interna). De igual maneira é também muito importante ter parceiros na comunidade que possam apoiar na identificação dos sinais (Comunicação Externa).

II) Compreendendo o conceito de Riscos



Na metodologia do Acesso Mais Seguro, consideramos o **RISCO** tudo aquilo que pode acontecer e que traga consequências indesejadas e negativas para a Unidade de Serviços, aumentando a exposição de profissionais e beneficiários à violência armada.

DICA AMS

Para facilitar a compreensão das diferenças entre sinal e risco, pode-se explicar da seguinte forma: **SINAL** não gera feridos, não gera mortos, não gera balas perdidas, trata-se apenas do indício observado que aponta que algo está ou não fora da normalidade. P. ex.: Motoqueiros circulando de modo não usual, ruas mais vazias do que de costume, pessoas trazendo informações do território de que algo fora do comum pode acontecer, estabelecimentos comerciais no entorno à meia porta ou com portas fechadas, etc. Estes são indícios de que alguma situação relacionada com a violência pode estar para ocorrer. Os sinais, se devidamente interpretados, podem permitir a tomada de medida de prevenção que reduza os riscos e a exposição dos profissionais e dos beneficiários (por exemplo: mudança da classificação de risco entre amarelo, o laranja e o vermelho e a aplicação das medidas previstas no Plano de Acesso Mais Seguro).

Já o **RISCO** é toda aquela situação que pode gerar consequências físicas ou materiais como feridos, problemas psicológicos, mortos, destruição de propriedades, entre outras. Estão vinculadas às consequências de incidentes específicos. No caso de violência são por exemplo os tiroteios, confrontos entre atores armados, situações de fuga de atores que utilizam a unidades de serviços como rota de fuga, etc. Nestes casos os riscos seriam: tiroteios, bala perdida, invasão da unidade de serviços fazendo profissionais de reféns, etc.

Um exemplo específico é quando uma viatura da polícia entra num território. Este fato pode ser considerado apenas como um sinal que pode ou não originar riscos. Pode acontecer que a viatura entra no território apenas para ir do ponto A ao ponto B. Não implica obrigatoriamente que a presença de uma viatura origine um confronto. No entanto, este sinal pode ser indicativo de uma série de riscos como: tiroteio, confrontos, balas perdidas, fuga de atores armados, explosões, estilhaços de vidro. Portanto, deve-se conhecer bem o território e como a experiência pode dar indicações sobre o sinais. Se em um território específico, sempre que entrar uma viatura da polícia existe um tiroteio, então, este sinal deve ser interpretado de uma maneira específica. Se em outro território, a entrada de viaturas é comum e não apresenta confrontos rotineiros então o sinal deve ser visto de uma outra maneira.

Estes riscos, caso se verifiquem, podem originar uma série de consequências graves e com alto impacto, como são as mortes ou feridos, por exemplo.

Por essas razões, é sempre prudente buscar medidas preventivas em vista da redução da exposição dos profissionais e beneficiários/usuários como são a mudança da classificação de risco e a execução das medidas previstas no Plano de Ação.

Considerando a lógica de redução da exposição dos profissionais e usuários aos riscos da violência, podemos dizer que o **SINAL** está diretamente ligado ao **RISCO**, uma vez que se forem tomadas atitudes no primeiro momento (medidas preventivas), frente aos sinais observados, a exposição ao risco pode ser reduzida ou, até mesmo, evitada. Quando já está desencadeado o incidente/crise (a concretização do risco), este pode originar uma série de consequências humanitárias da violência armada, que por sua vez também pode ser mitigada, se bem gerenciada.

Esta é a lógica da Metodologia do Acesso Mais Seguro: que os profissionais treinem a identificação dos sinais do território em que atuam para que possam tomar decisões mais assertivas para reduzir riscos (potenciais ou concretizados). É importante que identifiquem e compreendam os riscos (análise de contexto) que podem advir destes sinais e que tenham a percepção clara que se nenhuma atitude for tomada a partir da observação dos sinais, um risco que poderia ser evitado ou mitigado pode ocorrer e gerar consequências graves.

III) Compreendendo o Conceito de Crise de Segurança

Podemos conceituar o momento da CRISE DE SEGURANÇA como aquele instante em que houve um agravamento da situação e o risco, que até então era apenas potencial se concretizou e, com magnitude capaz de gerar reais consequências físicas e materiais, necessita de gerenciamento específico.

Para se entender melhor o conceito é importante distinguir entre um **incidente** de segurança e uma crise de segurança.

Um **incidente de segurança** é aquele evento que constitui um perigo para a integridade física ou mental de um profissional e/ou material para os serviços podendo ter ou não impacto no funcionamento destes últimos.

Alguns exemplos para ilustrar um incidente de segurança com e sem impacto no funcionamento dos serviços encontram-se elencados abaixo:



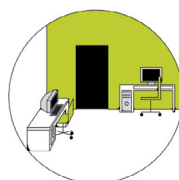
Exemplo 1: Um profissional a caminho da Unidade de Serviços é assaltado. Este evento pode constituir um perigo à sua integridade física ou mental e deve ser tratado pelo GTD e pelo GS dependendo da sua gravidade (assim como os outros exemplos abaixo mencionados). No entanto, não tem impacto no funcionamento dos serviços. Trata-se de um incidente de segurança que afetou um profissional;



Exemplo 2: Imaginando que o mesmo profissional é assaltado durante uma visita domiciliar e o profissional depois de consultar o GTD entende que o incidente não impossibilita que ele continue suas atividades do dia, e decidem juntos por continuar com as visitas domiciliares, pois existem condições para tal. Da mesma forma, deve ser considerado e tratado como um incidente de segurança, e que não tem impacto direto no funcionamento dos serviços prestados;



Exemplo 3: Na mesma situação descrita, o profissional em visita domiciliar é assaltado, mas em vez de lhe roubarem os pertences pessoais roubam todo o material do serviço, impedindo que prossiga com a visita domiciliar. Aqui já fazemos referência a um incidente de segurança que afeta a prestação dos serviços;



Exemplo 4: Durante a noite a unidade de serviços foi invadida e teve materiais roubados ou destruídos. No entanto após cuidadosa análise durante a reunião diária do GTD entendeu-se que o serviço poderia funcionar já que o material destruído ou roubado não era essencial para poderem atuar. É um incidente de segurança sem impacto no funcionamento dos serviços;

Exemplo 5: Na mesma situação, se por acaso o nível de



destruição do material fosse tal a ponto de impedir o serviço de funcionar, então o mesmo incidente já teria impacto direto no funcionamento do serviço.

Todos os exemplos são **incidentes** de segurança, com ou sem impacto operacional no funcionamento dos serviços.

Já uma **crise de segurança** é um incidente ou conjunto de incidentes cuja **magnitude constitui um perigo evidente, quer para os profissionais quer para a unidade de serviços**, e que impacta obrigatoriamente no funcionamento da Unidade devendo receber um gerenciamento específico imediato para minimizar suas consequências.

Por exemplo, voltemos ao exemplo onde o profissional é roubado. Consideremos agora, que além de ser roubado é também sequestrado, o que obriga a um número de ações específicas para a sua libertação. Aqui já fazemos menção a uma crise de segurança.

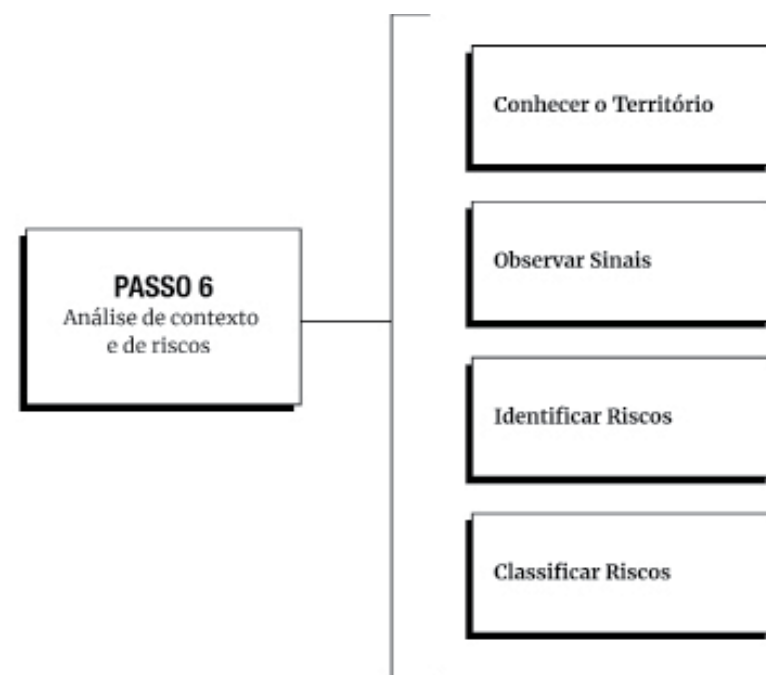
No exemplo dos furtos às unidades de serviços, imaginemos agora que os mesmos ocorrem durante as horas de funcionamento o que coloca em perigo tanto os profissionais presentes e usuários como o funcionamento dos serviços. Uma vez mais estamos perante uma crise de segurança, pois o assalto à mão armada pode levar a consequências humanitárias, necessitando o gerenciamento da crise.

Um outro exemplo que pode ser dado seria um tiroteio ao lado da unidade. Da mesma forma, estamos diante de uma crise de segurança, onde obrigatoriamente se torna necessária uma série de medidas de gerenciamento. Já um tiroteio a 3 km da unidade, pode ser uma situação difícil, podendo até mesmo implicar no cancelamento de algumas atividades (como visitas domiciliares nessa área específica), mas não é em si uma crise de segurança. Porém, se durante o tiroteio a 3 km da unidade existir uma equipe que faz visitas domiciliares no local e que está retida pelos confrontos, neste caso já se trata de uma crise de segurança, pois o perigo para os profissionais é evidente e obriga a tomar uma série de medidas adicionais para sua solução e gerenciamento.

Portanto, não é a existência de um simples incidente que motiva uma crise mas a gravidade e o impacto da mesma.

IV) Classificação dos Riscos e Impacto no Funcionamento dos Serviços

Após explicados os conceitos de sinal, risco e crise, será abordada a classificação dos riscos, que nos remete ao passo 6 do processo de implantação do AMS. Será visto nesta sessão como os riscos impactam o funcionamento dos serviços, bem como as medidas para gerenciar essas situações. No gráfico abaixo, é possível visualizar como desenvolveremos o Passo 6:



Para fins de comunicação interna (lembrando que esta se refere a como os profissionais se comunicam entre si e como se comunicam com sua secretaria e seu respectivo Grupo de Suporte), esta classificação está dividida em 4 cores (verde, amarelo, laranja e vermelho) e indica qual a dinâmica de violência no território e qual deve ser o gerenciamento a aplicar para reduzir a exposição dos profissionais. Funciona como um plano de segurança onde a cada mudança da dinâmica da violência deve corresponder um gerenciamento e um comportamento específico para reduzir a exposição dos profissionais e garantir que os serviços sejam mantidos e ampliados a favor dos usuários/beneficiários.

Os facilitadores devem explicar um conceito geral de cada uma das cores. A Metodologia do AMS classifica os riscos da seguinte forma:



RISCO BAIXO

Verde: Ocorre quando o território apresenta seu padrão usual, rotineiro, sem sinais de alerta para a circulação das pessoas no território. Logo, o ambiente encontra-se tranquilo ou dentro de um **padrão aceitável para desenvolver as atividades propostas dentro ou no entorno da unidade de serviços**. Porém, é preciso estar sempre atento a qualquer alteração dos sinais de risco. **Ações de notificação: realizar a notificação simples.**



RISCO MÉDIO

Amarelo: Ocorre quando os sinais identificados alertam para que **algumas ou todas as atividades externas da unidade de serviços sejam suspensas**. Contudo, as atividades no interior das unidades de serviços continuam sendo

realizadas normalmente. Considera-se amarelo quando ocorrem problemas em apenas uma parte do território, ou seja, não afetam o território como um todo, bem como não influenciam no funcionamento da unidade de serviços. As escolas, por exemplo, precisarão interromper atividades externas, como aula de educação física. A unidade de serviços mantém-se aberta.

Em algumas localidades específicas do território pode-se decidir pelo cancelamento da prestação de serviços, como por exemplo, visitas domiciliares (para Unidades de Saúde e CRAS). **Ações de notificação: realizar a notificação simples e, posteriormente, a notificação qualificada.**



RISCO ALTO

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, evoluindo para a classificação vermelha. P. ex.: Serviços de urgência 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.**



RISCO CRÍTICO

Vermelho: Considera-se classificação vermelha quando existe uma alta probabilidade de ocorrer uma situação de crise com consequências graves. **A Unidade de Serviços deve ser fechada e as atividades são suspensas**. 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.**

DICA AMS

Cada uma destas cores simboliza situações específicas que ocorrem em cada unidade de serviços, que devem estar descritas nos Planos de AMS, assim como as suas respectivas ações para gerenciamento local.

Os facilitadores devem deixar claro aos profissionais que, no momento da crise, as condutas a serem realizadas para seu gerenciamento in loco devem estar pré-estabelecidas e muito claras.

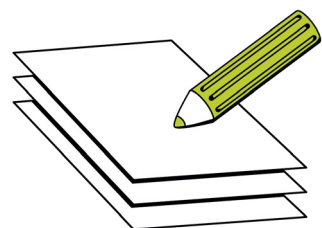
no Plano de AMS (que será explicado e esboçado no último Módulo deste treinamento). Esta é a forma do GTD gerir a situação de crise em âmbito local, de forma operacional, sempre zelando pela responsabilidade que este tipo de autonomia traz consigo.

Considerando o nível central, os gestores do Grupo de Suporte AMS também possuem seus protocolos de Gestão de Crise dentro da metodologia AMS, devendo estar preparados para receber a notificação da unidade de serviços e dar o suporte que for necessário para que a equipe passe pela situação de crise com a menor exposição possível.

DICA AMS

Neste momento é importante lembrar que o gerenciamento do risco ou crise não significa necessariamente cancelar atividades ou fechar a unidade de serviços. Deve-se sempre lembrar que o objetivo do AMS é ampliar a oferta de serviços. Já durante uma crise com uma gravidade e impacto maior, sem condições para oferecer os serviços, devem-se cancelar atividades e se necessário fechar a unidade de serviços. No entanto, antes disso, o AMS apresenta uma série de ações e condutas que possibilitam que os próprios profissionais atuem para reduzir sua exposição, oferecendo ferramentas para uma análise mais consistente e baseada na realidade local. Logo, a metodologia AMS contribui para a tomada de decisão mais acertada sobre o que é necessário fazer no momento de risco ou crise, que pode ser desde suspender apenas as atividades externas ou levar as pessoas para o local seguro na unidade de serviços, até fechá-la por apenas algumas horas ou por todo o dia.

Esta análise responsável do que fazer em cada caso para diminuir as consequências da violência armada e garantir, ao mesmo tempo, o acesso das pessoas aos serviços públicos essenciais é a base do Acesso Mais Seguro. Nessa etapa, os facilitadores podem sugerir a realização de um momento de chuva de ideias (brainstorm), atividade dinâmica que possibilita explorar a potencialidade criativa de um grupo ao sugerir que as primeiras ideias sobre um determinado conceito ou assunto sejam logo expostas. Neste caso, o foco seria nos três conceitos: SINAL, RISCO e CRISE. É necessário também considerar uma ampla possibilidade das consequências para cada risco identificado. Deve-se abrir, então, espaço para discussão em grupo e o facilitador apenas deverá ponderar as colocações.



DINÂMICA EM GRUPO 2:

Diferenciando SINAL X RISCO X CRISE

O objetivo desta atividade é trabalhar os conceitos de sinal, risco e crise de forma lúdica, a fim de fomentar nos participantes a reflexão acerca da diferença entre as situações onde apenas observamos sinais, aquelas onde podemos diagnosticar riscos ou uma situação efetiva

de crise. Veja como orientar esta atividade:

Material: 3 Papéis Craft ou cartolinas, canetas pilot, cola, tesoura, papéis com as inscrições **SINAL**, **RISCO** e **CRISE**, e as imagens disponíveis no **Anexo 4**.

Como fazer: Nesta dinâmica os facilitadores devem trabalhar os conceitos de sinal, risco e crise. Veja como orientar esta atividade passo a passo:



Passo a Passo

- Forme três grandes grupos, não precisa ser por unidade de serviços.
- Para cada grupo dê um papel Craft e oriente para que façam uma colagem representando o tema que foi dado.
- Sorteie os temas de forma que um grupo receba o tema SINAL, o segundo, RISCO, e o terceiro CRISE.
- Em uma mesa disponha as imagens do Anexo 4, conforme o tipo de unidades de serviços a qual a oficina se destina.
- Solicite aos grupos que usem as imagens da mesa para realizar um trabalho de colagem que represente o tema recebido.
- Estimule a utilizarem também outros elementos visuais como desenhos para incrementar a apresentação. Quanto mais criatividade melhor!
- Dê dez minutos para a produção dos trabalhos.
- Ao final do tempo, convide os grupos para a apresentação.
- Cada grupo terá dois minutos para sua apresentação.

No fim das apresentações, comente sobre os trabalhos apresentados reforçando a importância da compreensão dos sinais de riscos para prevenir situações de crise e limitar suas consequências. Um bom diagnóstico é o primeiro passo para a adequada gestão dos riscos.



HORA DE TRABALHAR EM GRUPOS

Instrumento de Prática II

Para realizar esta atividade, os facilitadores devem solicitar que os profissionais se dividam, agrupando-se por unidade de serviços, e pensem acerca dos sinais que observam no território em que atuam e que podem desencadear alguma situação de risco, relacionando estes sinais aos riscos e em seguida à suas consequências. É importante lembrá-los que um sinal pode desencadear mais de um risco, assim como vários sinais podem desencadear um mesmo risco, como nos exemplos do quadro abaixo. Entregue a cada grupo um instrumento de prática 2 (Anexo 2). Na coluna da esquerda os profissionais devem elencar os sinais que observam em seus territórios, e na coluna da direita os riscos que podem estar associados a eles, conforme o exemplo abaixo:

SINAIS	RISCOS	CONSEQUÊNCIAS (Incidente ou Crise)
Ex: Incursão policial, ruas mais vazias, estabelecimentos comerciais à meia porta	Tiroteio, invasão de atores armados, perseguição policial no entorno da unidade de serviços, etc.	Ex: Mortes, feridos
Ex: Atores armados agitados portando armas de grosso calibre, motoqueiros circulando de forma diferente do usual	Unidade de serviços ser usada como rota de fuga, tiroteio no entorno	Ex: Profissionais tidos como reféns na unidade de serviços

Ao final do Módulo II, o profissional da unidade de serviços deve ter compreendido com clareza os conceitos de Sinal, Risco e Crise e como relacioná-los ao território onde atuam. Os facilitadores podem neste momento para resgatar os conceitos e contextualizar como os sinais podem apontar riscos e eclodirem em uma situação de crise. É importante conceituar este Módulo dentro da lógica da Metodologia do Acesso Mais Seguro que mostra que os sinais, quando bem observados, podem sinalizar riscos, que riscos podem ser tratados e que crises devem ser gerenciadas pelos profissionais e gestores das organizações.

Mas como realizamos a gestão e o tratamento dos riscos? Veremos no segundo dia no Módulo Gestão e Tratamento de riscos.

Neste momento, chegamos no final do primeiro dia de oficina, dentro da proposta de pauta que sugerimos. Os facilitadores devem agora explicar como será a atividade Recordatório, que deve ser apresentada pelos grupos nos primeiros minutos do segundo dia de oficina.

3.2 PROGRAMA 2º DIA: GESTÃO E TRATAMENTO DOS RISCOS: PLANO AMS E MATRIZ DE PROBABILIDADE X IMPACTO (P X I)

Agora que os participantes da oficina já estão cientes dos Oito Elementos do Acesso Mais Seguro, da distinção entre sinal, risco e crise segundo o AMS, de como é a classificação dos riscos e como estes impactam no funcionamento dos serviços, os facilitadores devem começar a explicar o que fazer diante dos riscos e como tratar os que são identificados.

É preciso lembrar que o fundamento do AMS é não apenas saber o que fazer em determinada situação, certamente algo importante, mas sobretudo que medidas devem ser tomadas para reduzir e mitigar os riscos existentes (Tratamento de Riscos). Este é um aspecto fundamental do AMS

Para trabalhar o Módulo III, os facilitadores devem solicitar que os profissionais se dividam em grupos, por unidade de serviços, e entregar a cada grupo um template do Plano de Acesso Mais Seguro, que será disponibilizado pelo CICV. Cada unidade de serviços irá começar a construir o esboço de seu Plano de Acesso Mais Seguro.

Neste template, os profissionais irão preencher o Plano de AMS passo a passo, com o apoio constante dos facilitadores, logo após a explicação de cada tópico. Desta forma, o esboço do Plano de AMS, que inclui o Quadro de Tratamento de Riscos (preenchido utilizando-se Matriz de Probabilidade x Impacto), poderá ser preenchido com mais facilidade, o que contribui para a melhoria da qualidade e para a eficácia dos planos.

Vale lembrar aos profissionais, que se trata de um **esboço do Plano**, que deve ser repensado, cuidadosamente revisto, e lapidado posteriormente pelo GTD de cada unidade de serviços, e somente depois deste momento, o Plano de AMS finalizado deve ser reenviado dentro de 15 dias ao GS para avaliação, conforme já citamos neste Guia.

Módulo III: Gestão e Tratamento de Riscos

O tratamento dos riscos envolve a definição de ações e medidas específicas frente aos riscos observados que propiciem a prevenção, mitigação, redução ou, em alguns casos, a eliminação das consequências humanas resultantes da exposição à violência armada.

O tratamento dos riscos na metodologia AMS é feito em duas etapas. A primeira através do desenvolvimento do Plano de AMS (plano de segurança), que norteará as atitudes dos profissionais em momento de crise, e a segunda, através da priorização do tratamento de riscos que se faz por meio da utilização da Matriz de Probabilidade x Impacto, que deverá ser delineada em parceria entre o grupo de Suporte e o Grupo de Tomada de Decisão Local.

Cabe salientar que é impossível tratar todos os tipos de riscos ao mesmo

Compreendendo o Mapeamento das Vulnerabilidades



Existem diversas maneiras de se reduzir as vulnerabilidades (tratamento de riscos), através de medidas de segurança, que são **comportamentos e ações adequados**, adotados como resposta correta a uma situação de crise e/ou vulnerabilidade. Elas se dividem em **medidas de prevenção ou mitigação**:

- Manter o portão da unidade de serviços fechado;
- Os alunos das escolas e profissionais em geral devem estar sempre uniformizados e munidos de carteira escolar ou funcional;
- Identificação dos locais mais seguros para abrigo nas unidades de serviços, como locais distantes de janelas e vãos, e protegidos por no mínimo duas paredes.



Observe o exemplo abaixo, na coluna da esquerda, as vulnerabilidades identificadas, e na da direita, as vulnerabilidades são referenciadas a ações necessárias para sua resolução:

VULNERABILIDADES IDENTIFICADAS	AÇÕES PARA TRANSFORMAR VULNERABILIDADES EM CAPACIDADES
Portas estreitas com fechaduras estragadas	→ Consertar a fechadura → Aumentar a largura da porta para facilitar a passagem
Janelas com vidros quebrados e sem proteção	→ Colocar vidros nas janelas → Colocar grades de proteção

- Como decidir quais destas ações devem ser priorizadas?
- Por onde começar?
- Devo avaliar o nível de risco de cada vulnerabilidade identificada?

A resposta para esta última pergunta é: SIM!

Para elencar o nível de risco e direcionar os gestores no sentido de que resolução priorizar, utilizamos a Matriz de Probabilidade x Impacto. Esta ferramenta permite comparar os diferentes riscos identificados pelo GTD e definir quais entre eles devem ser priorizados. É por isso uma ótima ferramenta para direcionar os gestores quanto às necessidades e vulnerabilidades das Unidades e que medidas de tratamento tomar para prevenir, reduzir e mitigar a exposição dos profissionais e usuários às consequências da violência armada.

As unidades de serviços que se encontram nestes territórios vulneráveis acabam tendo, portanto, maior e melhor visibilidade dos seus problemas, viabilizando soluções que necessitam medidas urgentes ou imediatas quando estas se fazem necessárias. A lógica da Matriz P x I é determinar o nível dos riscos e elencá-los, de forma que os gestores possam perceber de forma clara e objetiva para onde devem voltar seus olhares na resolução de problemas.

Parte I: O Plano de Acesso Mais Seguro: Por que ter um Plano de AMS?

A elaboração do Plano de Acesso Mais Seguro corresponde ao Passo 7 do processo de implantação do AMS, conforme pode-se visualizar no gráfico abaixo, e se compõem das seguintes atividades:



Antes de iniciar esta etapa é muito importante notar que o Plano de AMS é um documento confidencial e que nem todos precisam saber com detalhes do seu conteúdo. Assim, como todas as informações coletadas, deverão ser adquiridas de maneira a resguardar todas as partes envolvidas.

Este é um bom momento para lembrar sobre o SIGILO que envolve toda a ferramenta de Acesso Mais Seguro!

Ter um Plano Local de Acesso Mais Seguro nada mais é do que organizar as ações que são adotadas pelos profissionais de forma intuitiva, acrescentando novas ações, pensadas em grupo, para se protegerem das consequências da violência armada.

Quando existe um Plano de Ação em uma Unidade de Serviços, todas as pessoas que trabalham juntas terão a mesma orientação para que possam agir de maneira comum e integrada em todas as situações de risco ou crise de segurança previstas. Além disso, o plano permite distribuir tarefas e, caso a situação se agrave, todos os profissionais já saberão o que fazer e que ações devem tomar, como por exemplo, dirigir-se ao local mais seguro para se abrigar, com quem falar e como direcionar os seus beneficiários.

O Plano Local de Acesso Mais Seguro também contribui para acionar instituições parceiras do território ou fora dele em caso de situações de crise, na medida em que define os papéis de cada profissional. Por isso é muito importante que cada funcionário recém-chegado à unidade seja apresentado imediatamente a esse plano, para que inicie a utilização das normas de segurança já em seus primeiros dias de trabalho, principalmente porque ainda não foi apresentado à comunidade.

Cinco motivos para elaborar e implementar o Plano Local de Acesso Mais Seguro:

1) Identificação dos riscos e estabelecimento de cenários baseados neles.



2) Proposição de ações sistemáticas de prevenção.



3) Limitação das consequências de uma situação de violência armada.



4) Organização das responsabilidades de cada pessoa.



5) Avaliação contínua do processo.



Por mais bem concebidos e elaborados que os planos sejam, eles perdem toda a sua eficácia se não forem adotados por todos e praticados no dia a dia. Devem também ser revistos de maneira periódica para garantir que continuem ajustados à dinâmica da violência. O AMS recomenda que pelo menos uma vez por ano se revise e atualize o Plano de AMS. Sempre que houver mudanças, o Plano deve ser revisto e enviado ao Grupo de suporte para nova validação.

Mas não devemos pensar que o Plano de Acesso Mais Seguro é uma coisa do outro mundo. Muito pelo contrário, ele deve ser:

Simples: deve ter uma linguagem clara e concisa a fim de garantir a compreensão de todos.

Flexível: deve permitir a adaptação a situações não previstas inicialmente. Uma vez feito o plano, isso não significa que ele não deva ser revisto. É preciso estar aberto às mudanças que sejam necessárias.

Dinâmico: deve ser atualizado em função de mudanças do contexto, da variação do número de profissionais que trabalham na unidade de serviços, bem como da realização de obras de remodelação ou ampliação das instalações. As mudanças devem acompanhar a dinâmica do território.

Adequado: deve estar compatível com a realidade de cada unidade de serviços.

Preciso: deve ser bem definido na divisão de tarefas e responsabilidades durante uma emergência (quem faz o quê e quando).

Para a construção do Plano de AMS será importante considerar alguns pontos no intuito de prevenir um incidente de segurança, mitigar ou diminuir os riscos durante uma situação de emergência e limitar as consequências da violência para o trabalho dos profissionais das unidades de serviços.

Depois de todas essas informações, os facilitadores devem auxiliar os profissionais a montar o Plano de AMS da unidade de serviços, adequando-o às características da área onde ela está localizada.

Vamos lá? O Plano de AMS já contribui para o tratamento de riscos!

Construindo o Plano de Acesso Mais Seguro

Para a construção do Plano de AMS, os facilitadores devem solicitar aos profissionais que se dividam em grupos, por unidade de serviços. A cada grupo deve ser entregue um modelo em branco do Plano de AMS

(template para preenchimento fornecido pelo CICV). Após a apresentação de cada tópico do Plano AMS, deve ser disponibilizado um tempo para o preenchimento das lacunas do plano. Os facilitadores devem-se manter sempre atentos às dúvidas, passando grupo a grupo para contribuir com os esclarecimentos que se façam necessários.

Os facilitadores neste momento devem explicar como o **Plano de AMS** deve ser preenchido, passo a passo. Sugere-se que seja projetado na apresentação de power point o próprio template do plano, e que os facilitadores leiam junto com os profissionais cada parte a ser preenchida. Por possuir um formato pré-estabelecido pelo CICV para facilitar o entendimento e a inserção das informações dentro do que é preconizado pela metodologia, os profissionais necessitam apenas compreender com clareza cada item e o significado de cada termo. Ex: Todos compreenderam quem são os beneficiários direto, e os indiretos? Todos compreenderam a diferença entre sinais e riscos, e que diferentes níveis de risco demandam diferentes formas de gerenciamento? E que o Fluxo a ser construído inclui a comunicação interna e externa?

Devem também aproveitar todos os exercícios que foram sendo elaborados ao longo da Oficina, **lembrando das dinâmicas realizadas, e resgatando os instrumentos de prática preenchidos**, pois estes já contêm alguns dados e conceitos que contribuem para iniciar o esboço do Plano.

É preciso lembrar que, quanto mais atenção for dada à construção do plano, mais factível ele será, e mais fáceis e ágeis serão as tomadas de decisão e o gerenciamento das ações em um momento de crise.

As informações mais detalhadas de cada passo (I ao VII) estão contidas no Plano de AMS com orientações que será fornecido pelo CICV ao Grupo de Suporte. É importante que os facilitadores tenham ciência destas orientações e que **tenham este modelo em mãos neste momento**, para guiar corretamente os profissionais segundo as recomendações do CICV.

O CICV fornecerá aos facilitadores um modelo de Plano de AMS com as orientações e exemplos para auxiliar na recomendação da elaboração do Plano de AMS. Tenha este modelo em mãos durante a Oficina para consultar sempre que existir dúvidas

O passo a passo do plano de AMS, segue a seguinte ordem:

- I) **Introdução:** onde os profissionais do GTD devem inserir informações sobre a violência armada e dados sobre a unidade de serviços, profissionais e beneficiários. Relembrar neste momento os conceitos de beneficiários, e a diferença entre os beneficiários diretos e indiretos. Após a explicação, dê algum tempo para o preenchimento.

- II) **Grupo de Tomada de Decisão Local e Suplentes:** o quadro do GTD já está com as funções elencadas, necessitando apenas que sejam incluídos os dados dos membros (nome, função na unidade, telefone). O facilitador deve explicar cada uma delas e em seguida dar tempo para o preenchimento do quadro. Se forem identificadas outras funções, o GTD pode incluí-las.

- III) **Classificação de Riscos e Tomada de Decisão:** para facilitar o entendimento e a maneira de se estruturar as ações nos momentos de risco ou crise de segurança, esse item será desenvolvido através de um quadro, onde serão elencados os sinais, a classificação dos riscos, e o que fazer em cada nível de risco considerando o impacto no funcionamento dos serviços.

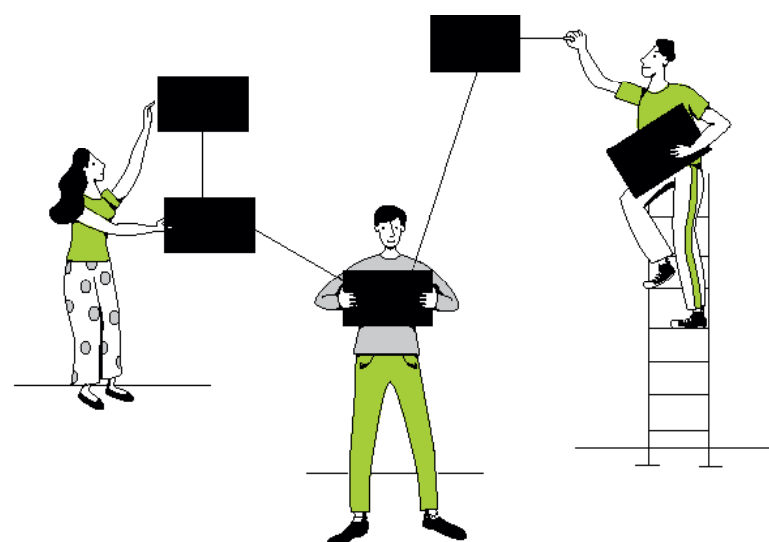
A diferença entre os diferentes níveis de risco gera, por vezes, dificuldades de compreensão. Os facilitadores devem compreender que são muitos conceitos novos para serem trabalhados em pouco tempo. Os facilitadores devem dar mais tempo para esta atividade e ficarem mais atentos, circulando entre os grupos para esclarecimento de dúvidas.

- IV) **Unidades de serviços parceiros:** lembrar que esses “parceiros” precisam ser confiáveis e a relação precisa ser bem estabelecida anteriormente, a fim de que a comunicação flua da melhor maneira possível e respeitando a confidencialidade das informações. **Se o diálogo não for estabelecido anteriormente, é possível que não queiram trocar informações no momento do evento.** Os facilitadores podem dar exemplos de unidades de serviços parceiras, como, p.ex, outras escolas, unidades de saúde, associação de moradores. Outros parceiros no território também podem ser fontes de informação, como: beneficiários de confiança, padre da igreja do entorno, dono do bar da esquina, etc. OBS.: Lembrar que nem todos os parceiros precisam saber que são fontes de informação, apenas estabelecer o vínculo de diálogo e confiança já é suficiente.

- V) **Sinalização da Classificação Diária:** definir aqui o tipo e o local da sinalização diária. O facilitador deve explicar neste momento do que se trata a classificação diária e dar exemplos de como pode ser utilizada. Ex: WhatsApp, quadro com cores, vasos e flor. Se decidirem por colocar a classificação diária

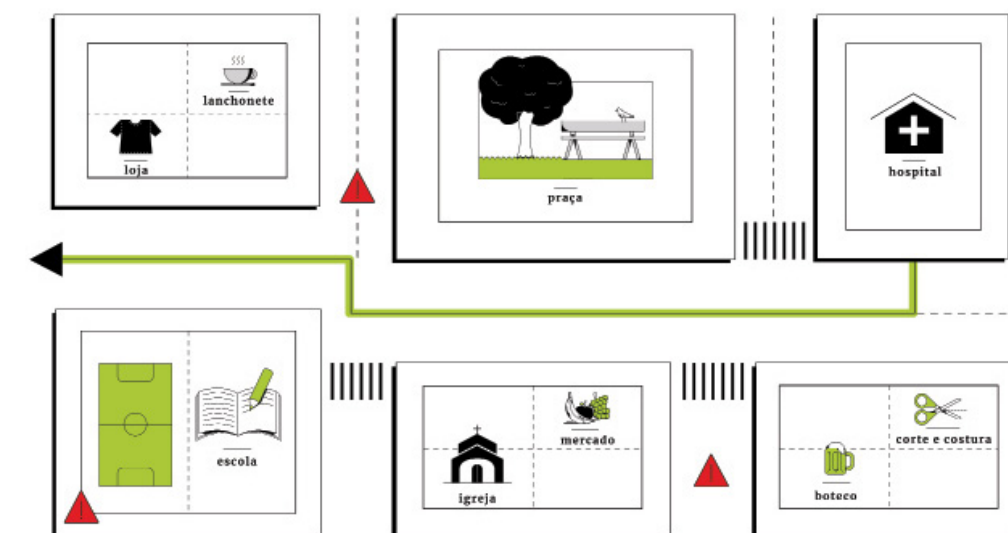
física além da comunicação via WhatsApp, é importante definir qual o tipo de sinalização e qual o local escolhido.

- VI) **Fluxograma:** o fluxograma de comunicação irá definir como a Unidade de Serviço irá se comunicar no momento de risco ou crise de segurança, com nomes e cargos. Ele não é hierárquico e funciona de acordo com a forma como a comunicação chega na unidade de serviços e para quem ela segue. Também é importante que esteja em consonância com o quadro que define Grupo de Tomada de Decisão Local. Sempre irá começar em quem traz a informação do território, segue passando pelos profissionais que devem ser informados, Grupo de Suporte da respectiva Secretaria e finalizando o Fluxo no beneficiário (usuário do SUS, escolares, etc). Esse Fluxo gera dúvidas, por isto deve ser dada também mais atenção à sua construção.



- VII) **Local mais Seguro para Abrigo e onde não Passar:** é a definição de maneira clara e objetiva dos locais seguros e inseguros para abrigo e para transitar nos momentos de crise de segurança.

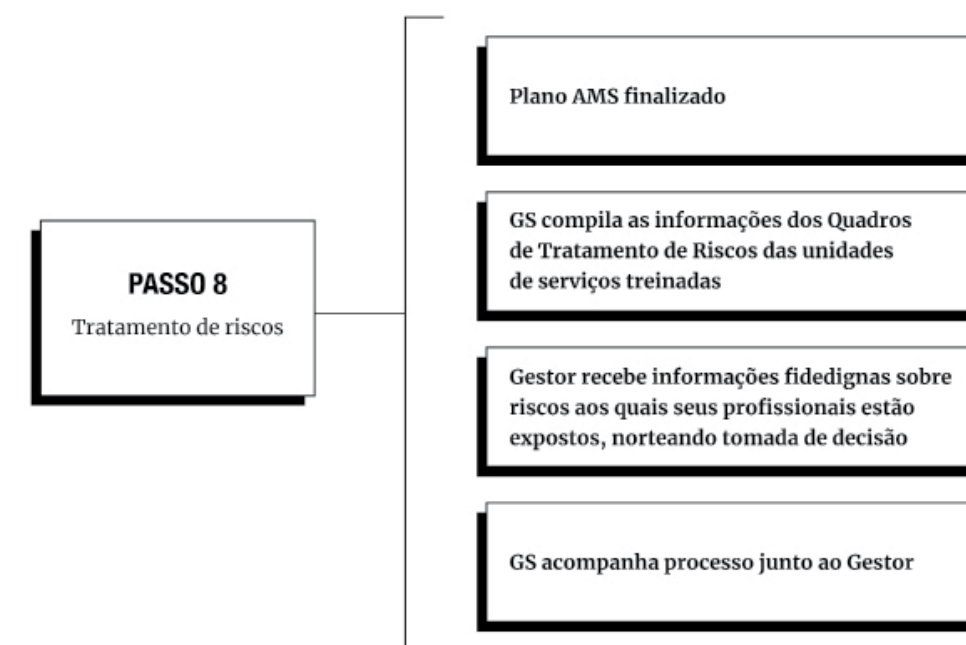
Neste momento o facilitador deve orientar que no Plano pode ser apenas preenchido o quadro referente a esse tópico, ou construído um mapa falante. Se houver tempo, os facilitadores podem sugerir que cada grupo monte o mapa falante de sua unidade como forma de exercitar esta análise do território e dos locais seguros, identificando as unidades de serviços do entorno, os acessos mais seguros ou menos seguros, possíveis unidades



Parte II: Como priorizar o Tratamento de Riscos?

Matriz de Probabilidade x Impacto: Avaliando os Níveis dos Riscos Relacionados à Infraestrutura e Identificação

A Matriz P x I é uma ferramenta de avaliação do nível do risco identificado, e remete ao passo 8 do processo de implantação do AMS. Por meio da observação de determinado risco no território, é possível avaliá-lo como sendo de necessidade de **priorização mínima, média, ou máxima**. Esta avaliação possibilita identificar qual o **grau de atenção que deve ser dado pelo gestor para a resolução dos problemas elencados**. Veja a imagem abaixo de como este processo ocorre:



Para utilizar a **Matriz de Probabilidade x Impacto** basta pensar no risco quanto a sua probabilidade de **ocorrer** e atribuir-lhe um valor em uma escala de 1 a 5, este seria o fator **PROBABILIDADE**, que vai de **MUITO BAIXA** até **MUITO ALTA** (ver Matriz P x I). Em seguida é preciso pensar quanto ao **impacto** gerado nas unidades de serviço e em seus profissionais e **beneficiários** caso este risco venha a ocorrer, e da mesma forma, atribuir-lhe um valor de 1 a 5, sendo este o fator **IMPACTO**, que pode ser **MÍNIMO** até **CRÍTICO** (ver Matriz P x I).

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

Nível de Risco = Impacto x Probabilidade

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. Mas se estiver 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 sugerimos o uso do **Quadro de Análise de Tratamento de Riscos** (pág. 85), onde é possível visualizar de forma objetiva a magnitude que determinado risco observado pela equipe possui, e qual o nível de atenção e rapidez demandada para sua resolução, orientando os GS e os gestores quanto a quais riscos devem ser tratados e seus níveis de prioridade.

Matriz de Probabilidade x Impacto

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.

A Matriz P x I pode ser utilizada para todos os tipos de riscos, no entanto, será utilizada na metodologia AMS para avaliação dos níveis de risco relacionados à **Infraestrutura da unidade de serviços e Identificação da unidade de serviços e dos profissionais**.

Os facilitadores devem neste momento expor a **Matriz de P x I** na apresentação de Power Point, e dar um tempo para o preenchimento do **Quadro de Tratamento de Riscos, circulando nos grupos para auxiliar o preenchimento**.

É importante lembrar, que neste momento, os profissionais devem **analisar cuidadosamente os diferentes riscos identificáveis no território onde atuam para saber e definir o que deve ser priorizado**, sabendo que este é um processo de análise contínua.

Identificados os sinais e os riscos, as unidades de serviços **definem as ações (relembrar instrumento de prática 2)**, estratégias e procedimentos para mitigarem os riscos que foram identificados. De posse do quadro de tratamento de riscos, definem então quais procedimentos para tratar cada um deles.

Algumas observações importantes devem ser destacadas e poderão contribuir com o preenchimento do Quadro:

- 1) Os riscos levantados no instrumento de prática 2 podem ser utilizados para apoiar o trabalho com o quadro;
- 2) Mais sinais e riscos podem e devem ser acrescentados. Certamente, ao longo da oficina, os profissionais podem ter se lembrado de outros. A partir dos sinais e riscos, será realizada a definição das ações para tratá-los;
- 3) Lembrem que um mesmo tratamento pode servir para um ou mais riscos identificados;

QUADRO 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
				Qual a probabilidade do risco elencado acontecer em uma escala de 1 a 5?	Se esse risco acontecer, qual o impacto para a unidade de serviços e pessoas envolvidas, de 1 a 5?			
Infraestrutura	Portão quebrado	Rota de fuga para o tráfico	Reféns; Mortes; Pessoas feridas Danos Psicológicos; Fechamento temporário da organização.	3	4	12	cinza	Consertar o portão
Infraestrutura	Falta de grades nas janelas	Furto / roubo da unidade de serviços	Subtração de bens materiais; Depredação do patrimônio.	2	2	4	branco	Inserir grades nas janelas
Infraestrutura	Lâmpadas queimadas	Entrada de pessoas estranhas na unidade de serviços a noite para uso de drogas	Depredação do patrimônio.	4	1	4	branco	Trocar as lâmpadas queimadas na parte externa da unidade de serviços
Infraestrutura	Muro baixo	Invasão da unidade de serviços por atores armados (polícia ou atores locais) para se protegerem	Reféns; Mortes; Pessoas feridas; Danos Psicológicos; Fechamento temporário da organização.	4	5	20	preto	Aumentar o tamanho do muro
Infraestrutura	Bujão de gás exposto	Explosão / incêndio devido ao bujão de gás	Mortes; Pessoas feridas; Fechamento temporário da organização; Dano à estrutura física da unidade de serviços.	3	5	15	cinza	Construir um muro de proteção, que diminua a exposição dos bujões de gás em situações como tiroteios nas imediações da unidade de serviços
Identificação	Falta de crachá ou uniforme	Ser abordado por ator armado de maneira agressiva ou ser confundido com ator armado	Dano psicológico; Agressão verbal; Assédio moral; Lesões.	4	3	12	cinza	Confecção de crachá e uniformes para todos os funcionários
Identificação	Automóvel de uso da secretaria sem identificação	Impedimento de entrar na comunidade ou abordagem agressiva por ator armado.	Dano psicológico; Agressão verbal; Assédio moral; Lesões.	4	3	12	cinza	Identificar os carros que transitam nas comunidades, evitar uso de insulfilm

PASSO 3: A importância do Acompanhamento

Como já desatacamos anteriormente, recomenda-se que o Plano AMS seja esboçado durante a Oficina, e que seja finalizado em um período de até quinze dias, contando com a participação de todos os profissionais da unidade de serviços e sob a supervisão e apoio dos facilitadores, para posterior validação com a gestor (Secretaria ou órgão responsável pela unidade de serviços).

A experiência do CICV na realização do novo modelo de Oficina de AMS, além da sua experiência no território, mostrou que o prazo de 15 dias é viável e pertinente para que o Plano AMS seja finalizado. A lógica desta nova proposta de oficina é que o seu segundo dia seja destinado exclusivamente à elaboração do esboço do Plano AMS, que desta vez é construído passo a passo, com o apoio técnico dos facilitadores, diferente do que ocorria anteriormente, quando por não haver este espaço no tempo da Oficina os profissionais precisavam fazer seus planos em reuniões de equipe e sem o apoio presencial do GS. Logo, atualmente, os profissionais do GTD já saem da oficina praticamente com seu Plano AMS pronto, necessitando apenas alguns ajustes que recomendamos que sejam realizados com o apoio de outros profissionais da unidade de serviços que não participaram da Oficina. Vale ainda destacar, que mais de 15 dias gera descontinuidade do processo e desmobilização do GTD, prejudicando o processo de consolidação do AMS na unidade de serviços.

Enquanto a equipe estiver com o Plano de AMS em fase de finalização, muitas dúvidas surgirão, então, os facilitadores devem estar atentos aos profissionais das oficinas que ministraram, e disponibilizar e-mail e telefone para dúvidas e suporte.

Os facilitadores devem contribuir nesta etapa oferecendo ajuda técnica. É muito importante que tenham em mãos sempre o Plano de AMS com as orientações de preenchimento fornecidas pelo CICV, para que possam tirar as dúvidas que surgirem. É comum questionamentos e confusões no processo de construção do quadro de sinais e riscos, na elaboração do fluxograma de comunicação e compreensão da matriz. **Se observarem muitas dúvidas, recomendamos agendar reuniões de suporte, onde o facilitador pode sentar junto com a equipe para trabalhar os pontos críticos que possam surgir.**

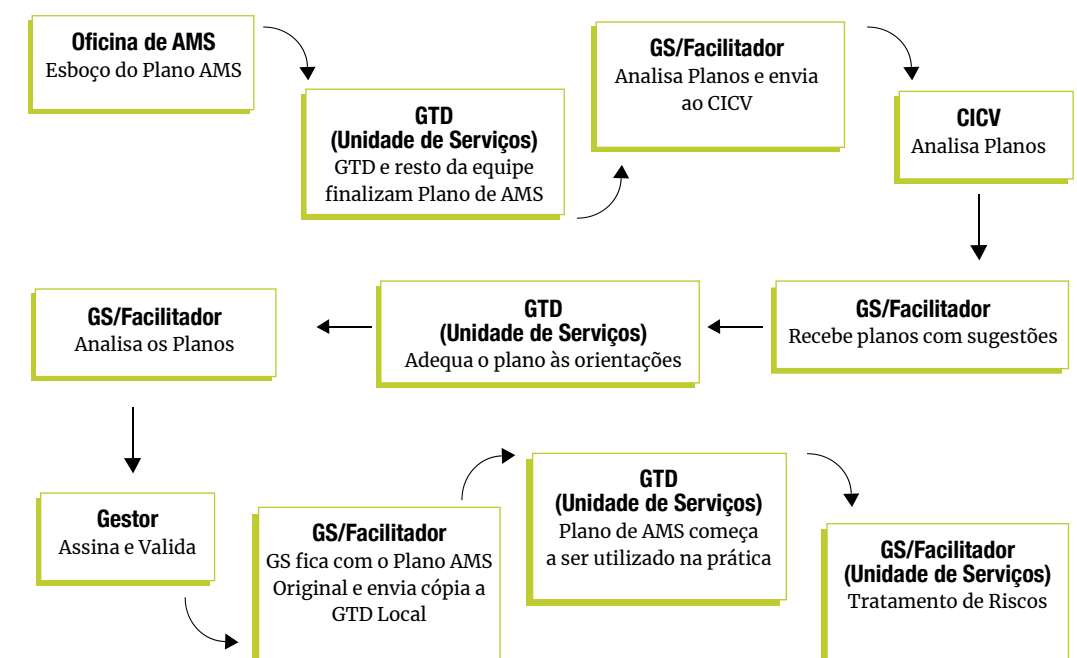
O objetivo é que o Plano de AMS seja preenchido corretamente, para que seja uma ferramenta útil e tenha uma atuação efetiva na diminuição das consequências humanas da violência armada. Apesar de ser uma parte trabalhosa, é importante orientar aos profissionais que **quanto mais atenção for dada à elaboração do Plano, melhores serão os resultados obtidos no momento de risco ou crise e mais ágeis e assertivas as soluções e atitudes necessárias.**

Após o Plano AMS finalizado e verificado pelo facilitador, ele deve ser encaminhado ao GS, que fará suas considerações e enviará o Plano ao CICV para alguma orientação que se faça necessária e para garantir a boa qua-

lidade do plano. Retornando do CICV, o GS fará as correções necessárias junto com o GTD da unidade de serviços para a finalização do Plano. Estando de acordo com o que é preconizado no AMS, o GS validará o Plano de AMS da unidade de serviços junto aos seus gestores, através da assinatura dos responsáveis por cada instituição/secretaria.

Finalizado este processo de revisões, o Plano AMS será enviado novamente a equipe da unidade de serviços, mas cabe ao facilitador acompanhar todos esses passos e contribuir com o GS de sua secretaria com o que for necessário. O Plano AMS, assim com a Matriz de Probabilidade x Impacto (também construída durante a Oficina de AMS), possibilitarão o gerenciamento e o tratamento dos riscos identificados. Veja a seguir o passo a passo do Plano AMS, desde a Oficina até o Tratamento dos Riscos e, retomando o Passo 7, podemos ver como esse processo de validação do Plano AMS deve ser acompanhado pelo GS:

Processo de Validação do Plano de Acesso Mais Seguro



OBSERVAÇÃO

Com a implantação da plataforma AMS desenvolvida pelo CICV, este processo será realizado virtualmente, otimizando todo o processo.

FERRAMENTA DE AVALIAÇÃO: “QUE BOM!”, “QUE PENA!”, “QUE TAL?”

O objetivo da utilização desta ferramenta é que cada profissional possa dar sua contribuição para a melhoria das Oficinas, dando sua opinião sobre os pontos positivos observados, apontando os pontos negativos e sugerindo ideias que possam contribuir para a dinâmica das oficinas.

Existem muitas formas de realizar esta ferramenta, com uma folha questionário, com a utilização de caixa de ideias, no entanto, sugerimos a seguinte forma:

Utilize um papel pardo e o divida em três colunas:

- Na primeira, escreva em cima “QUE BOM!”, na segunda, “QUE PENA”, na terceira, “QUE TAL?”
- Entregue pequenos papéis autoadesivos para que cada profissional escreva suas ideias e cole na coluna a que se refere sua fala, se for um elogio na coluna “QUE BOM”, se for crítica na coluna “QUE PENA” e se for uma sugestão na coluna “QUE TAL?”;
- Após todos colarem seus papéis, recolha todos por coluna e leia em voz alta, fazendo as pontuações que acharem necessárias.

Lembre-se de recolher os papéis autocolantes e colá-los de forma organizada em um papel A4, para que tenham o registro do que foi dito e para que possam efetivamente buscar melhorias na dinâmica das oficinas ou tentar dar respostas às pontuações dos profissionais

A Oficina de Acesso Mais Seguro pressupõe a adequação de posturas e comportamentos dos profissionais que atuam em territórios vulneráveis. O seu produto, o Plano de AMS, visa contribuir para a redução da exposição de profissionais e beneficiários à violência armada, além de colaborar com a melhoria do acesso dos beneficiários aos serviços públicos que lhes são essenciais.

O envolvimento do GS e dos facilitadores, representa um ponto chave para o sucesso e a efetividade da implantação da metodologia. Juntos, seu potencial se multiplica e por isso é de essencial importância o envolvimento e a dedicação de cada um.

Desejamos a todos um bom trabalho! O CICV se coloca à disposição para apoiá-los no que necessitarem nesta construção.

 QUE BOM!	 QUE PENA!	 QUE TAL?

Anexos



ANEXO 1 HORA DE TRABALHAR EM GRUPOS O Instrumento de Prática 1

Vamos Praticar?

Escreva nos espaços da coluna da direita como vocês relacionam cada elemento do AMS à realidade da unidade de serviços onde atuam. Ou seja, como realizam avaliação do contexto, o que seria sua base jurídica, como atuam ou devem atuar para a aceitação da unidade de serviços pela população local, etc.

ELEMENTOS	APLICAÇÃO PRÁTICA
Avaliação do Contexto e dos Riscos	
Base Jurídica	
Aceitação da Organização\Unidade de Serviços	
Aceitação do Indivíduo	
Identificação	
Coordenação e Comunicação Internas	
Coordenação e Comunicação Externas	
Gestão de Riscos Operacionais e Comportamentos Mais Seguros	



ANEXO 2
HORA DE TRABALHAR EM GRUPOS
0 Instrumento de Prática 2

Vamos Praticar?

Escreva nos espaços das colunas que sinais e riscos conseguem identificar no território onde atuam, e quais as suas possíveis consequências.

SINAIS	RISCOS	CONSEQUÊNCIAS

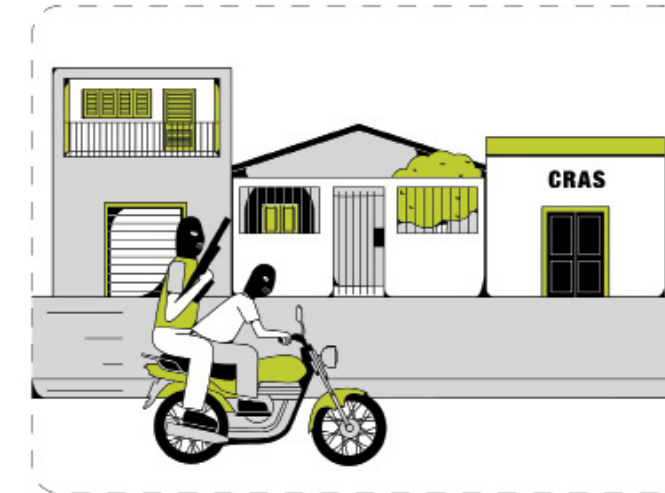
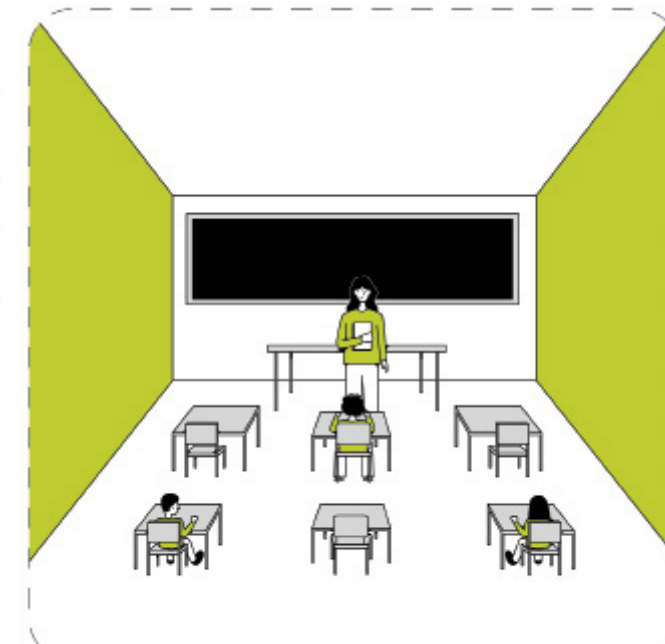
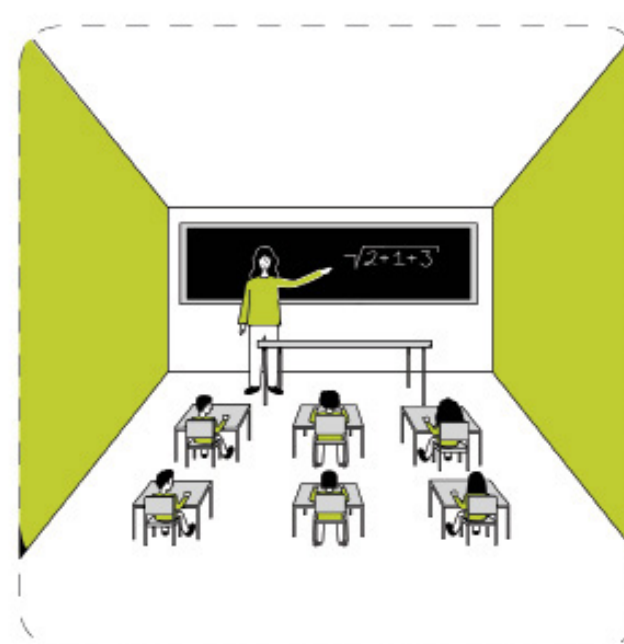
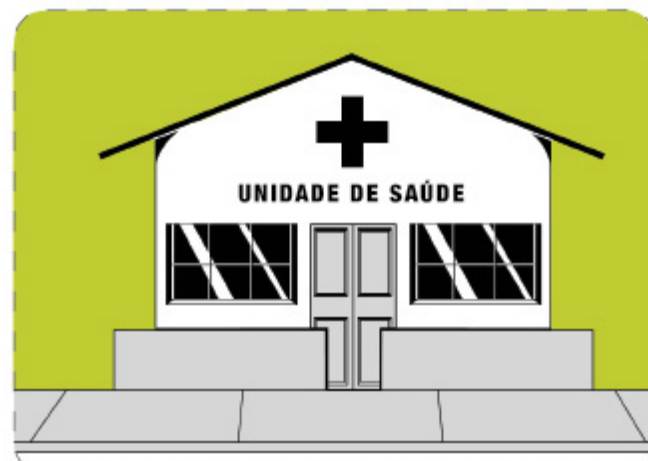
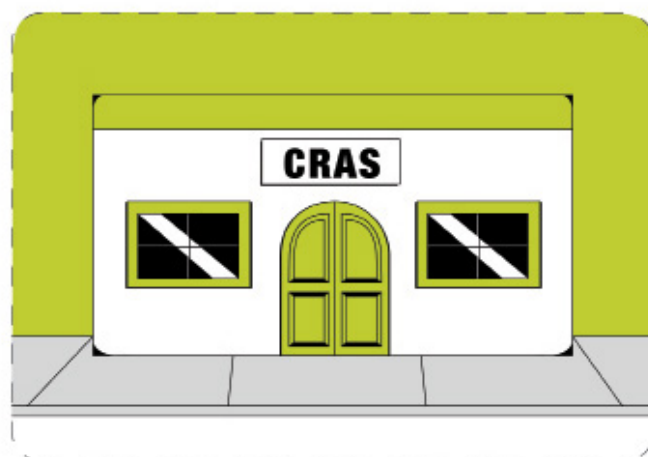


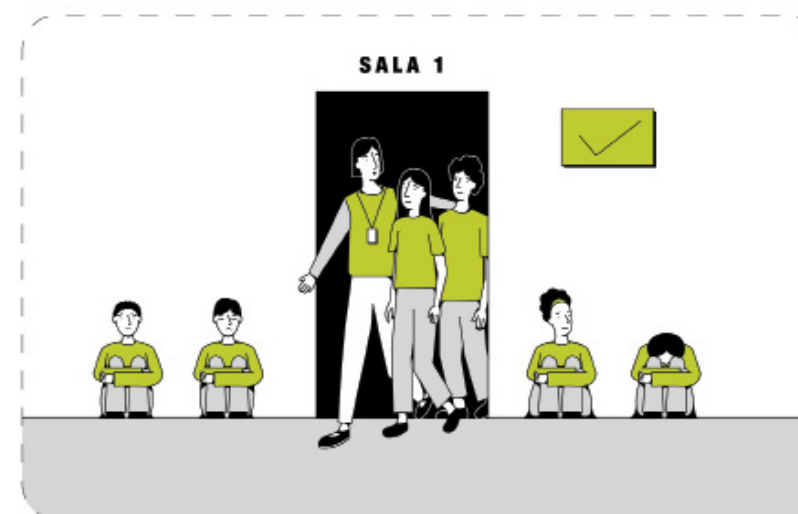
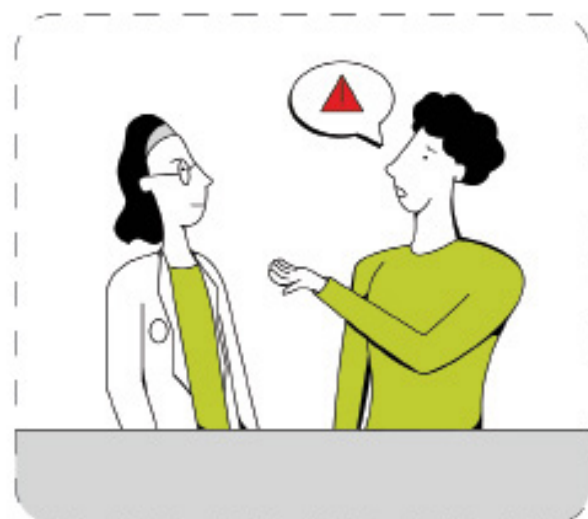
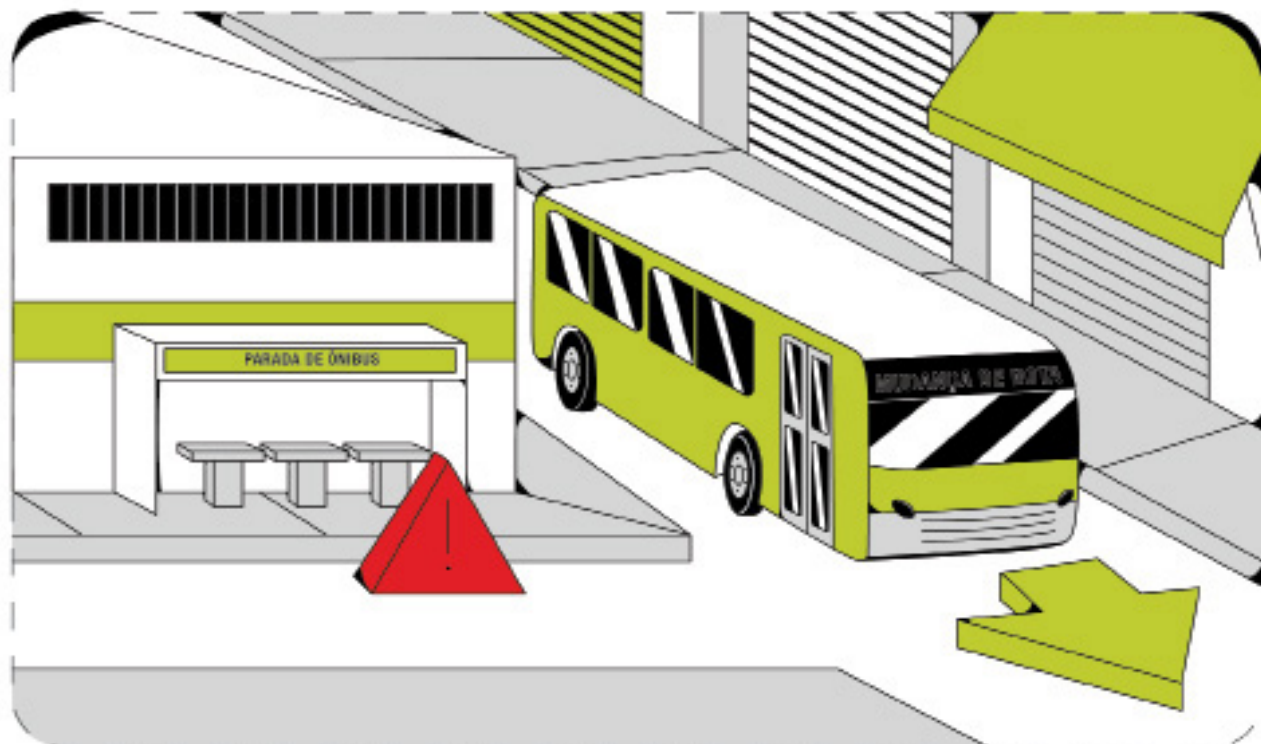
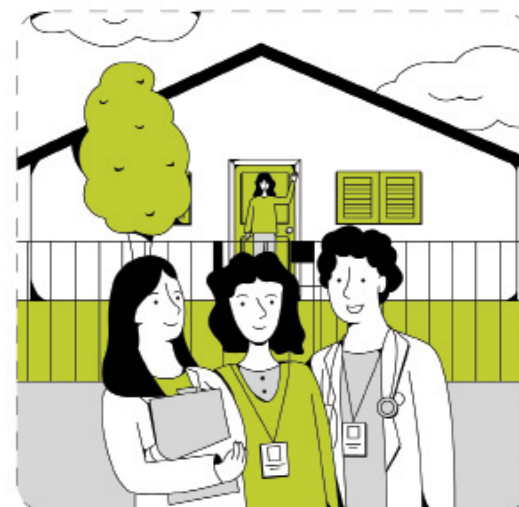
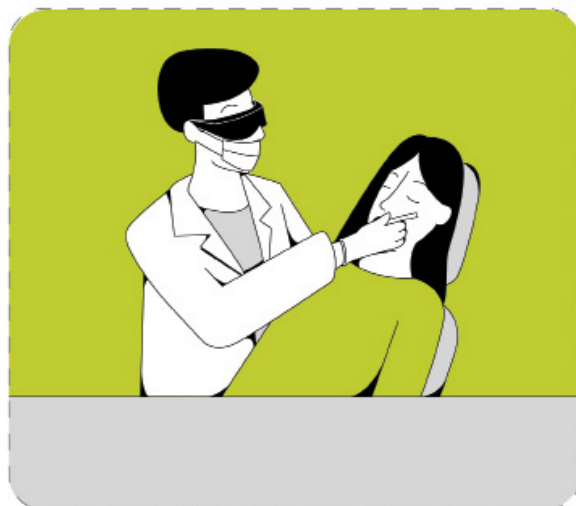
ANEXO 3
Check-list

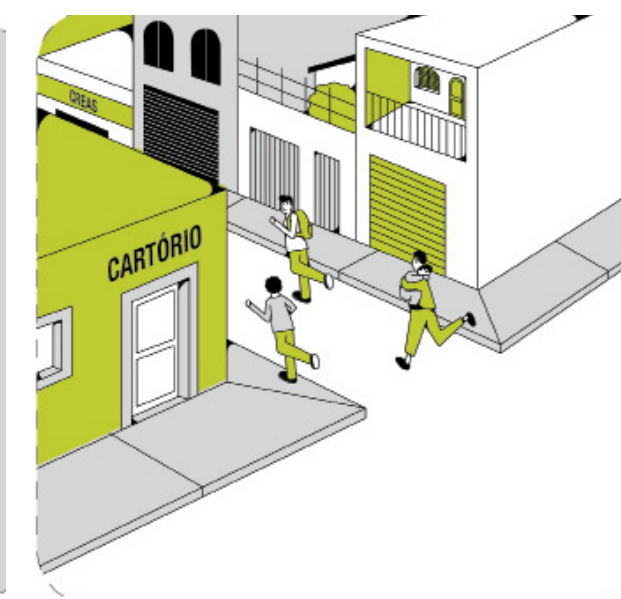
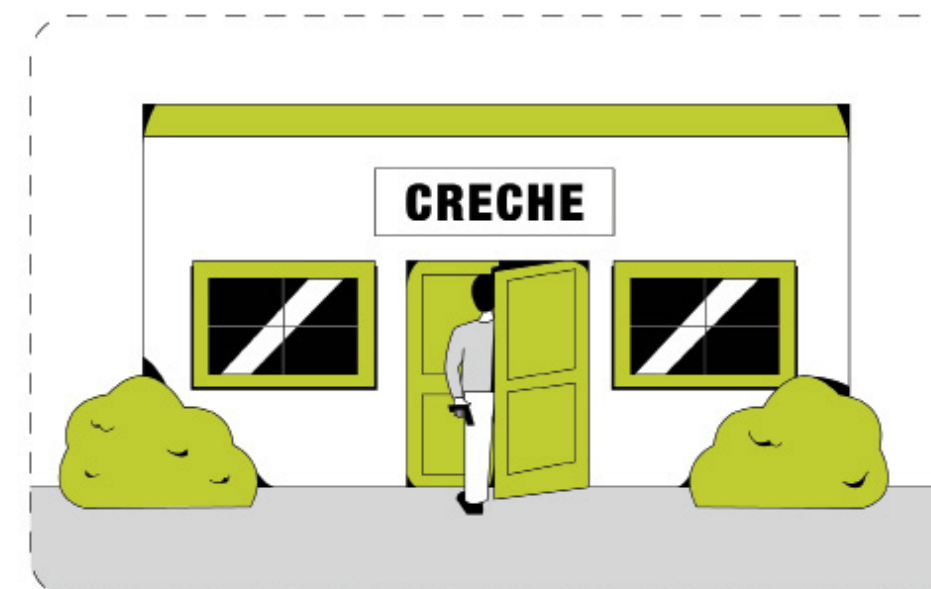
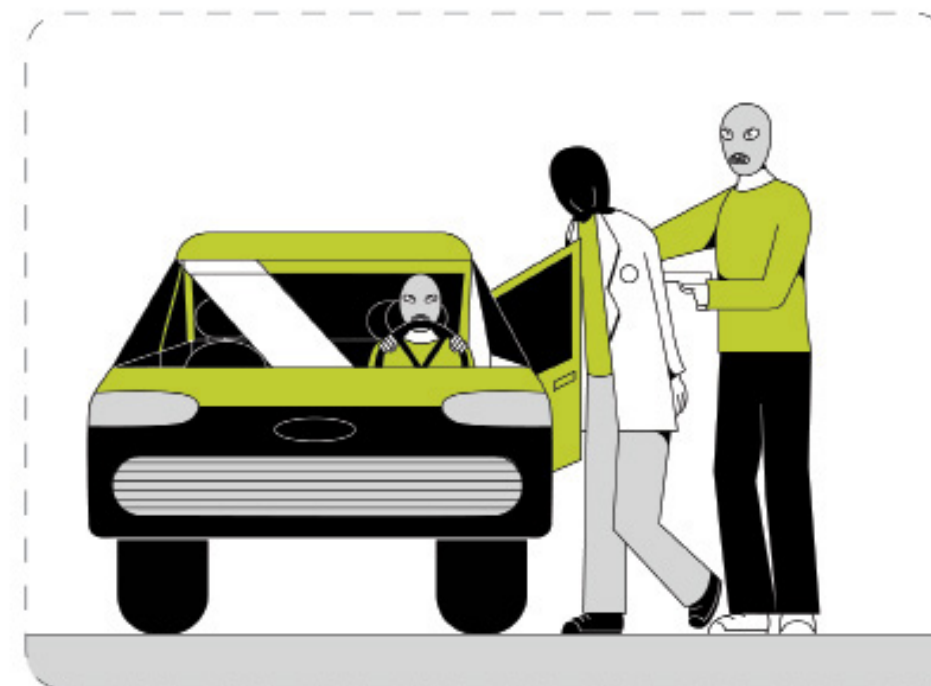
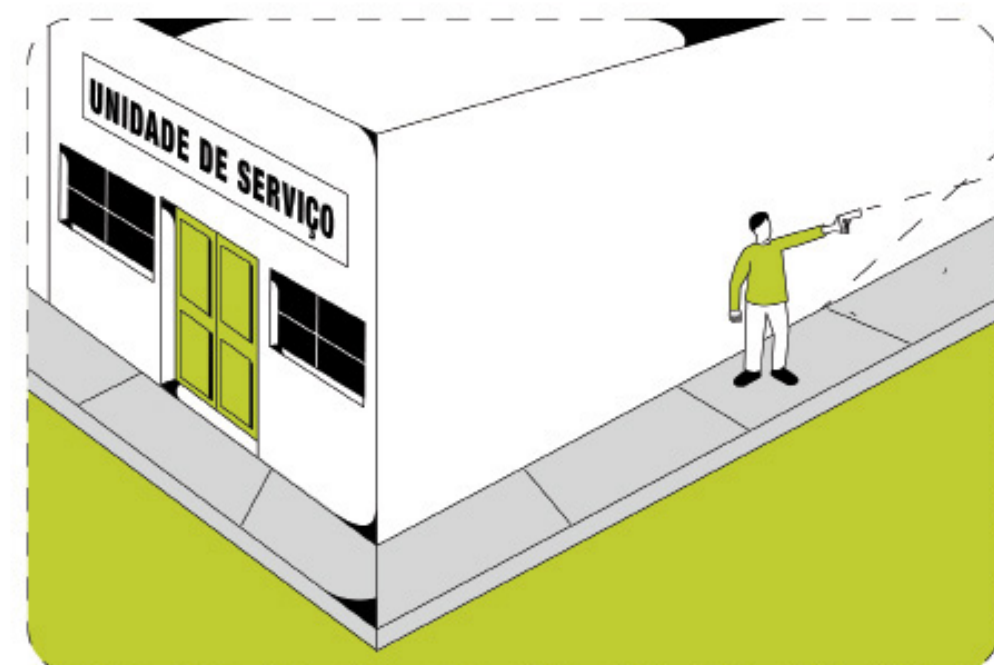
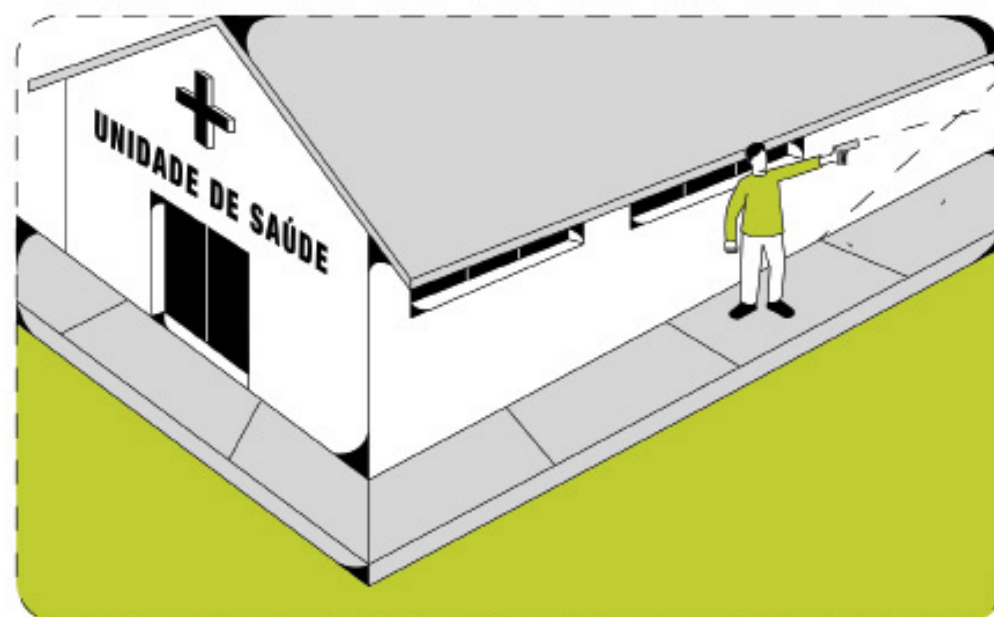
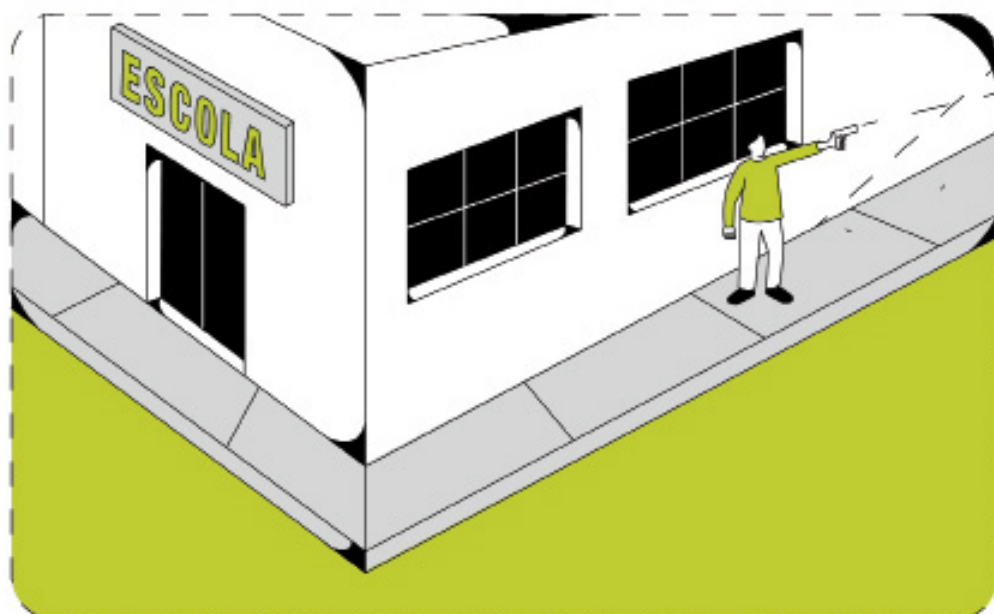
☐	1) Checar local da Oficina de AMS Verificar disponibilidade de data no local escolhido e infraestrutura (espaço físico que comporte o número de pessoas previsto e garanta o sigilo adequado, ventilação, número de cadeiras, tela para data show). É importante atentar-se para as recomendações de segurança do local: (ambiente seguro e neutro).
☐	2) Avisar os profissionais que participarão da oficina GTD Avisado? Cientes do local e horário?
☐	3) Checar se há Datashow e cabos adequados: Separar Datashow, checar se as entradas do computador e Datashow são compatíveis (VGA, HDMI?). Caso contrário, levar adaptador/conversor.
☐	4) Checar se a apresentação é a última atualizada Verificar se é a última atualização da apresentação, enviada pelo GS, estar atento às mudanças na metodologia ou formato das apresentações.
☐	5) Folhas papel pardo e canetas pilot Para Contrato de Convivência e Ferramenta “Que bom! Que pena! Que tal?”
☐	6) Lista de Presença Levar lista para controlar a presença de todos os membros do GTD, pois eles serão os responsáveis por multiplicar o AMS em suas unidades de serviços.
☐	7) Fazer cópia dos instrumentos de prática em número adequado 01 cópia de cada por unidade de serviços
☐	8) Canetas esferográficas Levar canetas reserva para que os profissionais preencham os instrumentos do Item 7.
☐	9) Registro Após a oficina, realizar relatório com informações importantes (data, número de profissionais treinados, número de profissionais da unidade de serviços) que facilitarão a confecção de relatórios posteriores para o monitoramento da implantação do AMS.
☐	10) Plano AMS Monitorar e dar apoio à finalização do Plano AMS esboçado durante a oficina, para ser entregue em até 15 dias pela unidade de serviços.

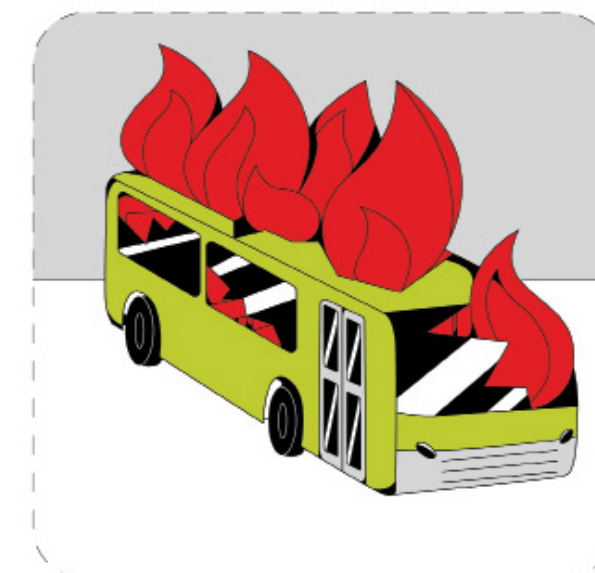
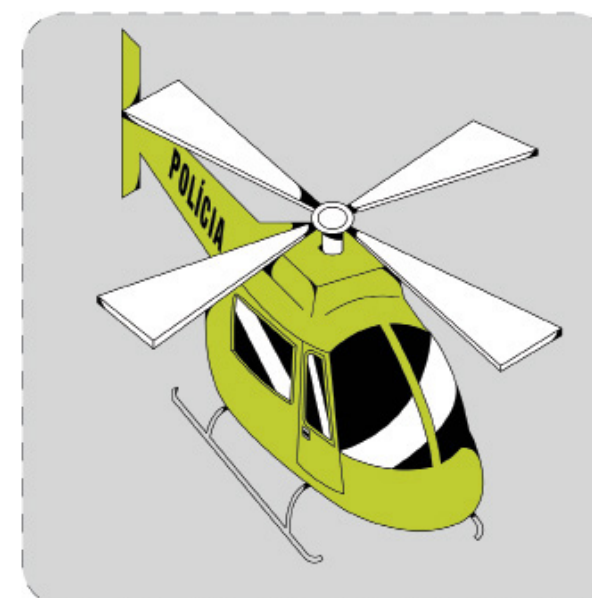
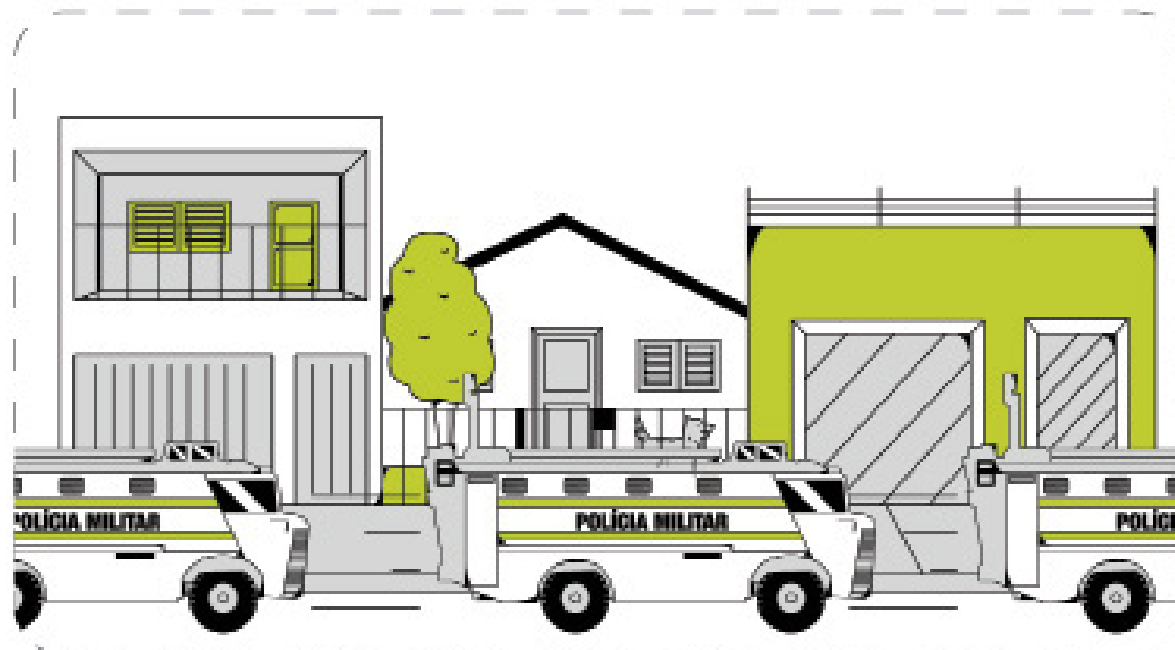


ANEXO 4
Material para Colagem









Ajudamos as pessoas afetadas por conflitos armados e outras situações de violência no mundo inteiro, fazendo todo o possível para proteger a vida e a dignidade delas e para aliviar o seu sofrimento, com frequência em conjunto com os nossos parceiros da Cruz Vermelha e do Crescente Vermelho. Buscamos também evitar o sofrimento com a promoção e o fortalecimento do Direito Internacional Humanitário (DIH) e a defesa dos princípios humanitários universais.

As pessoas sabem que podem confiar que realizaremos diversas atividades para salvar vidas, trabalhando de perto com as comunidades para compreender e atender as necessidades delas. A nossa experiência e o nosso conhecimento nos permitem responder de maneira rápida e eficaz, sem tomar partido.

Delegação Regional para Argentina,
Brasil, Chile, Paraguai e Uruguai
SHIS QI 15 Conj. 05, Casa 25,
Lago Sul, 71635-250
+55 61 3106-2350
+55 61 3148-7908
bra_brasilia@icrc.org.br



CICV

 facebook.com/cicv
 twitter.com/cicv_br
 @cicv_oficial

www.cicv.org.br
CICV, Julho 2019