



COMPORTAMENTOS MAIS SEGUROS



A VIOLÊNCIA ARMADA E A PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS PÚBLICOS ESSENCIAIS

A perspectiva mundial de que dois terços da população viverão em cidades até 2030 pode ocasionar grandes desafios na absorção das pessoas, que, associados a outros fenômenos socioeconômicos, dificultam o desenvolvimento sustentável dessas áreas e podem propulsionar a ocorrência da **violência armada**.

Essa dinâmica global também pode ser observada no Brasil, o que evidencia a necessidade de adotar abordagens e respostas integradas para **reduzir e mitigar as consequências humanitárias advindas desta forma de violência para caminhar rumo a um desenvolvimento sustentável**.

Dentre as consequências humanitárias mencionadas acima, é importante

destacar que algumas são mais visíveis e impactantes, como mortos e feridos; outras, como a **restrição do acesso aos serviços públicos essenciais**, embora menos visíveis, também são relevantes, porque atingem uma grande parcela da população e se desdobram em uma série de **repercussões, como:**

- Cancelamento de consultas em unidades de saúde;
- Dificuldade na realização de visitas domiciliares;
- Dificuldade na realização de campanhas e ações coletivas nos territórios;
- Cancelamento de atendimentos em unidades de assistência social;
- Desafios no atendimento à população em situação de rua;

- Cancelamento de aulas nas escolas;
- Abandono escolar;
- Fechamento de escolas, unidades de saúde e de assistência social;
- Dificuldade de alocação de profissionais nos lugares com altos índices de violência armada;
- Absenteísmo dos profissionais, etc.

Por meio da metodologia Comportamentos Mais Seguros (CMS), o Comitê Internacional da Cruz Vermelha (CICV) busca apoiar instituições públicas que desejam implementar estratégias de gestão de riscos para responder às consequências da violência armada que impactam a prestação de serviços públicos essenciais e dificultam o alcance dos objetivos institucionais.

METODOLOGIA COMPORTAMENTOS MAIS SEGUROS: ASPECTOS CONCEITUAIS

A metodologia **Comportamentos Mais Seguros** foi desenvolvida pelo **Comitê Internacional da Cruz Vermelha** a partir de seus protocolos internos e de mais de 150 anos de experiência em contextos delicados e inseguros para **responder à necessidade de instituições públicas brasileiras** que, frente ao impacto da violência armada na prestação dos serviços essenciais, demandavam a **implementação de estratégias para reduzir as consequências da violência armada** para os profissionais e a população atendida pelos serviços.

Quando adotada adequadamente e inserida na cultura institucional de forma organizada e sistemática, a metodologia Comportamentos Mais Seguros contribui para que os profissionais e as pessoas atendidas pelos serviços fiquem menos expostos à violência armada, o que

favorece o acesso e a prestação de serviços públicos essenciais à população.

Embora saibamos que não existe risco zero, a metodologia CMS preconiza que, por meio da adoção de determinadas condutas, os profissionais possam exercer suas atividades cotidianas de maneira mais segura, dentro do menor nível de risco possível. Isso também reduz seus níveis de estresse, o que repercute diretamente na saúde mental desses profissionais e na qualidade e oferta dos serviços.

Outra notória contribuição da implementação da metodologia CMS é a melhoria das condições de trabalho dos profissionais, que se sentem menos expostos e mais valorizados quando protocolos que buscam seu bem-estar e segurança são implementados.

Desta forma, a metodologia CMS contribuiu para a manutenção e ampliação da oferta dos serviços, incidindo de forma positiva para o alcance dos seguintes Objetivos de Desenvolvimento Sustentável(ODS):



Objetivo 3: Assegurar uma vida saudável e promover o bem-estar para todas as pessoas, de todas as idades;



Objetivo 4: Assegurar a educação inclusiva, equitativa e de qualidade, além de promover oportunidades de aprendizagem ao longo da vida para todos;



Objetivo 8: Promover o crescimento econômico sustentado, inclusivo e sustentável, emprego pleno e produtivo, e trabalho decente para todos;



Objetivo 16: Promover sociedades pacíficas e inclusivas para o desenvolvimento sustentável, proporcionar o acesso à justiça para todos e construir instituições eficazes, responsáveis e inclusivas em todos os níveis;



Objetivo 17: Fortalecer os meios de implementação e revitalizar a parceria global para o desenvolvimento sustentável.

Conforme exposto anteriormente, a metodologia busca proteger também as pessoas que utilizam os serviços, como os alunos de uma escola e suas famílias, os usuários de uma unidade da estratégia Saúde da Família ou de uma unidade de pronto atendimento, os usuários de uma unidade de assistência social e seus familiares, entre outros. **As orientações preconizadas pela metodologia beneficiam todos os trabalhadores e usuários dos serviços tanto em situações de risco quanto durante uma crise de segurança.**

É importante destacar que o CICV disponibiliza a metodologia CMS às instituições parceiras por meio de suporte técnico contínuo e treinamento dos facilitadores indicados pela própria instituição para posterior replicação interna. **Não há qualquer tipo de transferência de recursos financeiros** entre o CICV e a instituição parceira. Cabe à instituição interessada dispor dos **recursos humanos e materiais** necessários para a realização das atividades previstas, em consonância com as recomendações do CICV.





ESTRUTURA E OBJETIVOS DA METODOLOGIA CMS

Um dos objetivos principais da metodologia CMS é disponibilizar saberes e técnicas para que os profissionais que atuam na prestação de serviços públicos essenciais possam avaliar melhor o contexto do local onde atuam, a fim de **adotar de forma consciente comportamentos mais seguros preventivos e condutas que podem limitar as consequências da violência armada** caso um incidente de segurança venha a acontecer.

A adoção de comportamentos mais seguros, para além da mudança compor-

tamental no cotidiano de trabalho e em momentos de crise, pressupõe a transformação de olhares frente à dinâmica da violência armada que afeta os territórios, e norteia ações e condutas que minimizam a exposição aos riscos.

Embora a adoção de comportamentos mais seguros seja imprescindível nos momentos mais críticos, é preciso lembrar que eles **devem ser adotados a todo momento** para que efetivamente se traduzam na redução das consequências humanitárias da violência armada.

É importante considerar que aprender e adotar comportamentos mais seguros **pode proporcionar benefícios em todos os âmbitos da vida**. Basta lembrar que os riscos relacionados à violência armada podem ocorrer em qualquer lugar e a qualquer momento, não apenas durante a jornada de trabalho.

Para obter os resultados almejados, a redução das consequências humanitárias da exposição à violência armada, é fundamental a adoção de comportamentos mais seguros a todo momento.

Nesta perspectiva, a metodologia CMS trabalha com os profissionais dos serviços públicos essenciais os seguintes conceitos-chave:

- Aspectos da **violência armada** e como impactam a oferta de serviços públicos essenciais, **afetando seus profissionais e população atendida**;
- A importância da análise de **sinais** do território para identificar riscos previamente;
- A importância da identificação prévia dos **riscos** aos quais estão expostos e das condutas recomendáveis frente aos riscos identificados;
- Conceito de **crise de segurança** e o que fazer caso venha a ocorrer;
- Conhecer um **processo básico de tomada de decisões**;
- Como a **gestão dos riscos** pode reduzir consequências humanitárias da exposição à violência armada;

- A sistematização de **medidas preventivas e medidas que limitam as consequências da violência armada**;
- Conhecimento dos **aspectos mínimos para a elaboração de um plano de contingência** de comportamentos mais seguros (Plano CMS) considerando a capacidade de resposta de cada unidade de serviço;
- Metodologia para profissionais da educação: **como multiplicar comportamentos mais seguros na escola** por meio de replicação técnica e como realizar uma **simulação** para todos os profissionais e alunos da escola.

No que se refere ao Plano CMS, a metodologia proporciona conhecimento técnico aos profissionais dos serviços públicos essenciais para que a elaboração dos planos esteja alinhada à realidade local das unidades de serviços onde atuam. O Plano CMS apresenta aspectos mínimos para que seja possível sistematizar ações e condutas que deverão ser operacionalizadas frente a situações de risco ou crise de segurança. Como mínimo, sugere que os fluxos de comunicação internos e externos sejam alinhados, que os locais mais seguros para se abrigar na unidade e na comunidade sejam previamente identificados e que as rotas mais seguras ou os locais que devem ser evitados sejam estabelecidos previamente e conhecidos por todos. A metodologia destaca que todos esses aspectos precisam ser claros e de conhecimento de todos os profissionais da instituição.

O **plano de contingência** é um documento desenvolvido localmente pelos profissionais, com apoio e validação dos gestores da instituição. Além da redação de protocolos de ação específicos e do estabelecimento dos fluxos de comunicação e coordenação adequados, pode incluir funções e atribuições para cada membro da equipe em caso de risco ou crise de segurança.

Este trabalho de preparação e organização da equipe, anterior à ocorrência do evento de crise, permite uma resposta estruturada, eficaz e mais racional. Saber o que fazer em um momento de tensão impacta positivamente também a saúde mental dos profissionais.

Planejar com antecedência o que fazer em um momento de risco ou crise e **estar preparado** são os **aspectos-chave da metodologia CMS**.

Nesta perspectiva, o CICV identificou ainda a necessidade de elaborar recomendações técnicas específicas para **dois públicos-alvo diferentes**: os **profissionais dos serviços públicos essenciais** em geral e os **profissionais que atuam em unidades escolares**. É preciso considerar que unidades escolares contam com uma grande especificidade: a presença dos alunos, que representam a maioria do corpo escolar e que precisam ser adequadamente treinados e direcionados pelos profissionais da escola.





Considerando estas necessidades específicas das instituições parceiras, foram elaboradas duas linhas da metodologia CMS, direcionadas respectivamente ao treinamento dos dois públicos-alvo supracitados. São elas:

1. COMPORTAMENTOS MAIS SEGUROS PARA PROFISSIONAIS DOS SERVIÇOS PÚBLICOS ESSENCIAIS

Organizada em **2 passos**, foi elaborada para o **treinamento de todos os profissionais que atuam na provisão dos serviços públicos essenciais**. Por exemplo: assistentes sociais, médicos, enfermeiros, técnicos de enfermagem, psicólogos, dentistas, auxiliares de saúde bucal, motoristas, pessoas dos serviços de apoio, agentes comunitários de saúde, agentes de endemias, entre outros. Sua

implementação também é pertinente para o nível central dos serviços e pode ser oferecida às mais diversas categorias profissionais de diferentes instituições porque apresenta uma abordagem mais universal e abrangente.

2. COMPORTAMENTOS MAIS SEGUROS PARA PROFISSIONAIS DA EDUCAÇÃO

Organizada em **3 passos**, foi direcionada para os **profissionais da educação, especialmente para os que atuam em unidades escolares**. Entretanto, pode ser implementada também com profissionais que atuam nos serviços de coordenação, suporte e nível central. Todavia, vale destacar que o terceiro passo é específico para profissionais que atuam em unidades escolares.



É importante esclarecer que as duas linhas da metodologia CMS são semelhantes. O que as difere é que, enquanto a primeira se estrutura em **2 passos**, com os conceitos teóricos de **gestão de riscos no contexto da violência armada** e as **mensagens-chave de comportamentos mais seguros**, a segunda vai além e

propõe aos profissionais da educação um terceiro passo, que oferece **estratégias e técnicas pedagógicas específicas para replicar a metodologia CMS** para profissionais e alunos das escolas, além de **orientações estratégicas sobre como realizar uma simulação para o corpo escolar**.

COMPORTAMENTOS MAIS SEGUROS (CMS) E ACESSO MAIS SEGURO (AMS) PARA SERVIÇOS PÚBLICOS ESSENCIAIS: DIFERENÇAS E SEMELHANÇAS

A metodologia **Acesso Mais Seguro (AMS) para Serviços Públicos Essenciais**, também desenvolvida pelo CICV, tem bases semelhantes às da metodologia CMS e procura contribuir com a gestão de riscos operacionais relacionados à violência armada nas instituições brasileiras.

Parametrizada com a ABNT NBR ISO 31000, a metodologia **AMS** apresenta uma abordagem abrangente e diversificada que disponibiliza às instituições

parceiras do CICV ferramentas e técnicas que fortalecem e viabilizam o processo de implementação de protocolos detalhados de gestão de riscos operacionais relacionados à violência armada.

Além das recomendações e mensagens-chave de comportamentos mais seguros, que são comuns às duas metodologias, a metodologia AMS apresenta os oito elementos do acesso mais seguro como pilares para a construção de uma “cultura

de segurança” e oferece ferramentas para a elaboração acompanhada de planos de contingência detalhados e adaptados para cada unidade de serviços, o Plano de Acesso Mais Seguro, ou Plano AMS.

Por meio do AMS, o CICV também oferece aos parceiros a tecnologia de uma **plataforma digital** que possibilita monitorar em tempo real as situações de violência armada que impactam suas unidades de serviços, apoiando assim profissionais e gestores nas tomadas de decisão diárias e potencializando o tratamento de riscos.

A **metodologia Comportamentos Mais Seguros** tem os mesmos fundamentos da metodologia AMS, no entanto, tem por **foco principal promover a adoção de comportamentos mais seguros preventivos e condutas que limitam as consequências da violência armada.**

A metodologia AMS aprofunda também o trabalho com o plano de contingência, o Plano AMS, instrumento-chave da metodologia. Além de estabelecer os fluxos de comunicação e locais e rotas mais seguros, que são requisitos mínimos de um plano, descreve os riscos específicos do território da unidade de serviços e propõe classificá-los em diferentes níveis. Essa classificação viabiliza que os profissionais se organizem em ações de mitigação diversificadas frente a cada nível de risco.

O Plano AMS apresenta também a Matriz de Probabilidade x Impacto, que serve para elaborar e organizar propostas de mitigação dos riscos relacionados à identificação e à infraestrutura, uma ferramenta importante para que o gestor possa ter uma visão macro e uma perspectiva de tendência sobre os riscos a que seus profissionais e população atendida estão expostos.

As metodologias AMS e CMS contribuem com o processo de gestão de riscos nas



instituições parceiras do CICV. Cabe a cada instituição, com o apoio do CICV, optar pela que melhor responde às suas demandas específicas, de acordo com a realidade local.

Nesta perspectiva, podemos dizer que a metodologia CMS seria indicada para casos como os seguintes:

- **Instituições que já implementaram AMS e observaram que algumas unidades precisam reforçar conceitos básicos** de sinais, riscos, crise, gestão de riscos e medidas preventivas e que limitam consequências;
- Gestores que avaliam, a partir da análise de contexto inicial da instituição, que **o CMS já atende às demandas de resposta à violência armada** que afeta suas unidades de serviço;
- Como **primeira abordagem sobre gestão de riscos** (estratégia de entrada) caso a instituição, apesar de necessitar o AMS, não tenha no momento capacidade operacional para implementá-lo (recursos humanos, p.ex.);
- Quando a instituição necessita **maior propagação da metodologia** (rede de serviços extensa e urgência em treinar profissionais, p.ex.), porque a facilidade de replicação dos treinamentos de CMS torna esta opção mais viável;

- Quando a **instituição não tem recursos humanos para implementar o AMS, mas considera viável que profissionais e gestores façam a formação on-line (disponível na metodologia CMS).**

Cabe ressaltar que as metodologias AMS e CMS podem ser implementadas de forma complementar, por exemplo, se diferentes contextos de violência armada impactarem unidades, profissionais e população atendida de uma instituição, o que demandaria diferentes respostas e abordagens.

COMO O GESTOR DEVE ESCOLHER QUAL METODOLOGIA IMPLEMENTAR NA INSTITUIÇÃO?

Antes de iniciar o trabalho em qualquer instituição, o CICV oferece conhecimentos técnicos e ferramentas para que os parceiros realizem uma análise do contexto interno e externo da instituição, dentro da perspectiva da exposição à violência armada. A partir desta análise, é possível ter informações oportunas e pertinentes para que o gestor possa decidir, com o apoio do CICV, qual metodologia se aplica melhor à demanda da instituição.



PROFISSIONAIS E POPULAÇÃO QUE UTILIZAM OS SERVIÇOS ESSENCIAIS AFETADOS PELA VIOLÊNCIA ARMADA: CONTEM COM O APOIO DO CICV!

O Comitê Internacional da Cruz Vermelha é uma organização imparcial, neutra e independente cuja missão exclusivamente humanitária é proteger a vida e a dignidade das vítimas dos conflitos armados e de outras situações de violência, assim como prestar-lhes assistência, conforme expressado em sua missão e seu mandato.

Conforme ressaltado ao longo deste documento, ao disponibilizar a metodologia Comportamentos Mais Seguros, o CICV busca dar apoio às instituições públicas que desejam implementar estratégias de gestão de riscos para prevenir, reduzir e mitigar as consequências da violência armada que impactam a prestação de serviços públicos essenciais e prejudicam o alcance dos objetivos institucionais.

A equipe de Acesso Mais Seguro do CICV, responsável pelo acompanhamento da implementação das metodologias de AMS e CMS nas instituições parceiras, se coloca à disposição para apoiar os gestores de acordo com sua demanda e oferecer acompanhamento e apoio técnico particularizado, sempre considerando o contexto local.

Por fim, buscando conjuntamente as melhores estratégias para implementar e colocar em prática a metodologia CMS, espera-se que os profissionais das mais diversas instituições parceiras adotem comportamentos mais seguros e que isso resulte verdadeiramente em impactos positivos na vida profissional e pessoal dos trabalhadores, dos gestores e de toda a população que recorre a esses serviços que lhes são tão essenciais.

Quando se adotam Comportamentos Mais Seguros, todos ganham!

O CICV ajuda pessoas do mundo inteiro afetadas por conflitos armados e outras situações de violência, fazendo todo o possível para proteger a sua dignidade e aliviar o seu sofrimento, com frequência em conjunto com os parceiros da Cruz Vermelha e do Crescente Vermelho. Também procura prevenir as dificuldades com a promoção e o fortalecimento do Direito Humanitário e a defesa dos princípios humanitários universais.

- 📷 [instagram.com/cicv_oficial](https://www.instagram.com/cicv_oficial)
- 🌐 [linkedin.com/company/icrc/](https://www.linkedin.com/company/icrc/)
- 📺 [youtube.com/cicv_oficial](https://www.youtube.com/cicv_oficial)
- 📘 [facebook.com/CICV](https://www.facebook.com/CICV)
- 🐦 twitter.com/CICV_BR

**Delegação Regional para Argentina,
Brasil, Chile, Paraguai e Uruguai**

SHIS QI 15 Conj. 05, Casa 23,

Lago Sul, CEP 71635-250

Brasília, DF - Brasil

T +55 61 3106 2350

bra_brasilia@icrc.org

www.cicv.org.br

© CICV, Abril de 2021

