



ACESSO MAIS SEGURO PARA SERVIÇOS PÚBLICOS ESSENCIAIS

O PROGRAMA ACESSO MAIS SEGURO PARA SERVIÇOS PÚBLICOS ESSENCIAIS (AMS) FOI DESENVOLVIDO PELO COMITÊ INTERNACIONAL DA CRUZ VERMELHA (CICV) COM O OBJETIVO DE MITIGAR AS CONSEQUÊNCIAS DA VIOLÊNCIA ARMADA PARA OS PROFISSIONAIS E PARA A POPULAÇÃO ATENDIDA, POR MEIO DO FORTALECIMENTO DAS CAPACIDADES DAS INSTITUIÇÕES PÚBLICAS EM MATÉRIA DE ANÁLISE DE CONTEXTO RELACIONADA A VIOLÊNCIA ARMADA, GESTÃO DE RISCOS, GESTÃO DE CRISE E GESTÃO DE ESTRESSE.

ESTAS AÇÕES VISAM PROMOVER MUDANÇAS NO COMPORTAMENTO DOS PROFISSIONAIS E GESTORES, PARA FORTALECER SUA RESILIÊNCIA FRENTE AOS RISCOS E IMPACTOS DA VIOLÊNCIA ARMADA, BEM COMO PARA REDUZIR AS CONSEQUÊNCIAS HUMANITÁRIAS DA VIOLÊNCIA SOBRE A OFERTA E O ACESSO AOS SERVIÇOS.

ÍNDICE

1

A AÇÃO DO CICV

Página 07

2

A VIOLÊNCIA ARMADA E A OFERTA E ACESSO AOS SERVIÇOS PÚBLICOS ESSENCIAIS: CENÁRIO E PERSPECTIVAS

Página 09

3

ACESSO MAIS SEGURO PARA SERVIÇOS PÚBLICOS ESSENCIAIS (AMS)

Página 17

4

ASPECTOS ESSENCIAIS DO AMS

Página 29



M. Cruppe / CICV



M. Cruppe / CICV



A. Rodrigues/CICV

A AÇÃO DO CICV

O Comitê Internacional da Cruz Vermelha (CICV) é uma organização humanitária que ajuda 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.

A organização, com mais de 160 anos de história, hoje está presente em mais de 100 países. A resposta humanitária requer estar no terreno, ter contato com a população, compreender seu sofrimento e levar a elas proteção e assistência. O CICV avalia a necessidade das populações para poder fazer o trabalho mais relevante possível, seja de

forma direta, seja em colaboração com nossos parceiros do Movimento Internacional da Cruz Vermelha e do Crescente Vermelho, com autoridades e outras organizações.

Quanto ao contexto em que o CICV atua, diferentemente do que poderia supor o senso comum, muitos países ou regiões que não vivem uma guerra de acordo com o Direito Internacional Humanitário são igualmente impactados de forma expressiva pela violência armada. Há consequências humanitárias graves para além de mortos e feridos, como a falta ou escassez de acesso a serviços essenciais, desaparecimentos, deslocamentos forçados e detenções.

O COMITÊ INTERNACIONAL DA CRUZ VERMELHA (CICV) NO BRASIL

No Brasil, o CICV tem uma delegação com atuação regional que abrange, além do Brasil, a Argentina, o Chile, o Paraguai e o Uruguai. A Delegação Regional segue um planejamento estratégico anual com prioridades operacionais e conta com uma equipe que trabalha em colaboração e com parcerias que possibilitem ações de maior alcance e sustentáveis, sempre com o objetivo final de melhor servir ao propósito de atender as necessidades humanitárias das populações afetadas para as quais trabalha.

O trabalho na região é executado, também, pelas seguintes áreas: Cooperação com as Sociedades Nacionais da Cruz Vermelha; Proteção – que inclui os programas de Detenção, Forense, Saúde Mental e Apoio Psicossocial, Proteção de Vínculos Familiares; Acesso Mais Seguro para Serviços Públicos Essenciais; Programa de Forças Policiais e de Segurança; Programa de Promoção do Direito Internacional Humanitário; Jurídico; Comunicação; Logística; e Recursos Humanos.

No Brasil e na região, o CICV desenvolve atividades e trabalha em parceria com governos locais, organizações e a sociedade para responder e promover respostas das autoridades às necessidades humanitárias da população em três temas prioritários:

- Consequências da violência armada, um fenômeno complexo com consequências humanitárias graves. Algumas delas evidentes, como os números de homicídios, tiroteios e feridos, e outras menos visíveis, como o desaparecimento de pessoas, o deslocamento interno, e a falta ou escassez de acesso aos serviços públicos essenciais.
- Necessidades de pessoas migrantes e das populações receptoras.
- Promoção e adoção do Direito Internacional Humanitário (DIH), do Direito Internacional dos Direitos Humanos (DIDH) e dos princípios humanitários, pilares do trabalho do CICV nos países cobertos pela Delegação Regional.



A VIOLÊNCIA ARMADA E A OFERTA E ACESSO AOS SERVIÇOS PÚBLICOS ESSENCIAIS: CENÁRIO E PERSPECTIVAS

Com a perspectiva de que 68% da população mundial viverá em cidades até 2050¹, o crescimento dessas áreas, muitas vezes desordenado, será possivelmente marcado por diferentes desafios na absorção das pessoas. Um deles, frente ao cenário de pressão demográfica, está associado ao provável aumento da violência armada, que além das suas consequências mais visíveis, como pessoas feridas e mortas, se relaciona a outros efeitos menos evidentes, como o impacto na oferta e no acesso das pessoas aos serviços públicos essenciais.

Essa dinâmica global, que representa a urbanização do mundo, requer abordagens estratégicas e respostas dos gestores e das autoridades de instituições públicas. Tais respostas precisam ser adaptadas a cada contexto, para que efetivamente se consiga reduzir e mitigar as consequências humanitárias advindas dessa situação.

No Brasil, esses efeitos podem ser sentidos. Em diversos municípios, grandes parcelas do

território sofrem com a presença de grupos armados² que se enfrentam com as forças policiais e de segurança e com as Forças Armadas (quando empregadas em operações de Garantia da Lei e da Ordem – GLO), e/ou entre si, por disputas territoriais e pelos recursos econômicos locais.

Atualmente, a violência armada não é apenas um retrato das grandes metrópoles, mas chega a cidades de dimensões medianas até então consideradas “tranquilas” e “livres” desse tipo de violência.

Essa realidade é um grande desafio para as pessoas que precisam acessar os serviços, para os profissionais que atuam nas unidades e também para as autoridades, que se deparam com uma série de dificuldades e barreiras para oferecer os serviços públicos essenciais à população. O efeito da violência armada no acesso aos serviços públicos essenciais tem também um impacto e um custo elevado nos esforços de desenvolvimento do país para atingir os Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS).³

¹ Fonte: Programa das Nações Unidas para os Assentamentos Humanos (ONU-Habitat). World Cities Report, 2020.

² Esta expressão faz referência aos portadores de armas envolvidos em atividades ilegais, como o tráfico de drogas.

³ Os Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS) fazem parte de um Protocolo Internacional da Assembleia Geral das Organizações das Nações Unidas (ONU), no qual o Brasil assumiu o compromisso de implementar a Agenda 2030 para o Desenvolvimento Sustentável. Disponível em: <https://brasil.un.org/pt-br/sdgs>.

O IMPACTO DA VIOLÊNCIA ARMADA NA OFERTA E ACESSO AOS SERVIÇOS: ASPECTOS GERAIS

Em contextos mais sensíveis e inseguros, muitas vezes é necessário interromper diversos serviços que deveriam ser oferecidos à população, ou até mesmo fechar escolas, unidades de saúde, unidades de assistência social e outros serviços públicos essenciais, a fim de resguardar a integridade e a vida daqueles que trabalham e/ou os utilizam.

Ambientes com altos índices de violência armada também podem gerar efeitos na saúde mental dos profissionais que trabalham oferecendo esses serviços: não é raro observar relatos de sintomas de estresse e esgotamento relacionados a situações de violência armada. Em um estudo do CICV realizado com profissionais que atuam em unidades de saúde, educação e assistência social, foi verificado que cerca de **60% dos profissionais já haviam vivenciado e/ou tomado conhecimento de situações de violência armada que ocorreram no local onde atuam** e que isso pode afetar seu trabalho. No estudo, foi demonstrado que a vivência e/ou ter conhecimento da situação de violência armada apresenta um impacto maior na autopercepção dos profissionais em sinais de ansiedade, estresse, depressão e burnout, etc., em comparação com aqueles profissionais que não tiveram relação com situações de violência armada.

Esse retrato leva à reflexão de como a violência armada impacta a saúde mental desses profissionais e, conseqüentemente, a provisão dos serviços públicos essenciais, especialmente quando pensamos em qualidade da oferta e acesso da população aos serviços. São comuns nesses cenários relatos de ocorrência de situações como:

- a alta rotatividade de profissionais;
- a vacância nas unidades mais afetadas pela violência armada;
- o absenteísmo no trabalho;
- outras situações que afetam a qualidade da prestação dos serviços públicos essenciais à população.

No mesmo estudo, as consequências psicológicas da violência armada autoidentificadas pelos profissionais entrevistados servem como um alerta para o que está ocorrendo com esses trabalhadores que vivenciam ou tomam conhecimento de situações de violência armada em seu trabalho cotidiano. Os resultados apontam para quadros recorrentes de depressão, ansiedade e estresse, o que evidencia um cenário preocupante.

Essa realidade implica também em um alto custo econômico e social para toda a população, que precisa enfrentar uma série de desafios como:



O aumento da **limitação do acesso aos serviços** públicos essenciais pelas pessoas de comunidades localizadas em territórios vulneráveis à violência armada, muitas vezes já afetadas pela escassa oferta de serviços.



Os impactos sociais para as pessoas que **dependem de atividades ou ofertas inerentes aos serviços**. Por exemplo: crianças que dependem da merenda escolar para alcançar os aportes nutricionais diários necessários, visto que em alguns casos essa é a única refeição à qual têm acesso; usuários do Sistema Único de Saúde (SUS) que precisam buscar medicamentos específicos ou que eles sejam administrados em uma determinada unidade de saúde, entre outros.



O aumento dos obstáculos para que crianças e jovens frequentem as escolas; dificuldade de permanência nas escolas (evasão escolar).



A dificuldade no acesso a serviços básicos e essenciais em unidades de assistência social. Por exemplo, acesso a programas do Governo Federal para apoiar e acompanhar o desenvolvimento infantil, programas de capacitação profissional, projetos voltados para pessoas em situação de rua, entre outros.

“Descrever um rosto amedrontado não é fácil. Caminhar pelas ruas atualmente, porém, significa ser acompanhado por expressões de tensão e medo. Mesmo os moradores já acostumados com pessoas empunhando armas conservam o semblante sério e são extremamente reservados ao falar. O cenário atual, dizem, não é normal. Desde meados do ano passado, os confrontos na comunidade se intensificaram, e muitos garantem nunca ter visto tantos tiroteios, principalmente à luz do dia. Além dos embates entre o tráfico e a polícia, há agora confrontos entre bandidos locais e milicianos. Neste contexto, todos são prejudicados, e não só psicologicamente: é frequente colégios e postos de saúde serem fechados, assim como o comércio.

— Profissional do Rio de Janeiro (RJ).



Soubemos que houve morte de um ator armado e, por isso, ocorreu um confronto armado entre as facções pelo domínio do território. Em seguida os boatos começaram: ‘vão invadir, vão invadir!’. A equipe já estava desestabilizada, resolvemos fechar a unidade naquele momento. As pessoas se recolheram em suas casas. Aí vimos a padaria, o mercado fechando. Depois de um tempo, todos saíram juntos da unidade de saúde, identificados com os jalecos, vidros abertos, e saímos em segurança pela rota mais segura.

– Profissional de Saúde de Porto Alegre (RS).

No confronto vivenciado no entorno da nossa unidade escolar, presenciamos blindados e atores fortemente armados. Fogos, rajadas e correria foram relatados próximo à nossa escola. Orientamos as pessoas para que se abrigassem dentro da escola, demonstrando toda a segurança para que elas, que já estavam aflitas, não entrassem em pânico. O AMS ampliou o campo de visão para que pudéssemos obter essas estratégias.

– Profissional da Educação do Rio de Janeiro (RJ).

Nos episódios de tiroteios que tivemos bem próximos ao Centro de Referência de Assistência Social (CRAS), a equipe se sentiu insegura, com medo de ir embora no fim do expediente. O espaço do CRAS é todo aberto, teve um tiro que chegou a atingir a unidade, mas depois do horário que estava fechado, sem gerar risco para a equipe. Mas poderia ter sido pior.

– Profissional da Assistência Social de Vila Velha (ES).

Para as instituições e gestores públicos, existem ainda desafios para a realização das atividades institucionais, como:

1. Barreiras para a realização das atividades-fim da organização, fundamentais para atingir as metas institucionais, como as definidas pelas diferentes esferas governamentais (federal, estadual ou municipal). Por exemplo, a implementação de programas de saúde preventiva, campanhas de vacinação, o acesso de pessoas portadoras de doenças crônicas a medicamentos e tratamentos, a realização de atividades de busca ativa de usuários nos territórios, o cumprimento do calendário escolar, entre outros.
2. Dificuldades para a alocação de profissionais nas áreas mais vulneráveis à violência armada e a alta rotatividade de profissionais que são vítimas diretas ou indiretas de eventos relacionados à violência armada.
3. Dificuldades para a implementação dos processos de avaliação e mensuração do impacto de políticas públicas. Por exemplo, avaliação de aprendizagem.
4. Custos econômicos diretos causados pelo fechamento das unidades que oferecem os serviços. Por exemplo, o fechamento de escolas implica gastos com a merenda escolar, que precisam ser pagos independente de a escola funcionar ou não.

5. Dificuldades das instituições dos diferentes níveis para o cumprimento dos Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS), como:



Objetivo 3. Garantir o acesso à saúde de qualidade e promover o bem-estar para todos, em todas as idades.



Objetivo 4. Garantir o acesso à educação inclusiva, de qualidade e equitativa, e promover oportunidades de aprendizagem ao longo da vida para todos.



Objetivo 8. Promover o crescimento econômico inclusivo e sustentável, o emprego pleno e produtivo e o trabalho digno 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 a todos os níveis.



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

Frente ao exposto, é recomendável que o impacto da violência armada nos serviços públicos essenciais, que poucas vezes é analisado, medido ou conhecido pelo público geral, esteja na agenda das instituições, como um importante tema a ser discutido na busca pela melhoria e qualidade da oferta e do acesso aos serviços públicos essenciais para todos.

A situação de violência armada no território sempre foi um assunto muito complexo, porque envolve muitas variáveis. Nós procuramos trabalhar essa situação de modo a manter ao máximo a oferta de serviços, para que a gente possa estar segura e, ao mesmo tempo, preservar o atendimento para a comunidade. É importante ter esse acompanhamento do território e sua dinâmica para quebrar as possíveis barreiras para a realização das atividades. É claro que muitas situações não podem ser evitadas, mas conseguimos melhorar alguns desfechos se temos um comportamento mais seguro, se conseguimos entender quais seriam os passos a serem dados, para evitar que a situação piore, que haja agravo em uma situação de violência que aconteça no território e acabe impactando a oferta de serviços de saúde.

– Gestor da Saúde de Florianópolis (SC).



ACESSO MAIS SEGURO PARA SERVIÇOS PÚBLICOS ESSENCIAIS (AMS)

O AMS é um programa que busca mitigar as consequências da violência armada para os profissionais e para a população atendida, por meio do apoio às instituições públicas para o desenvolvimento de protocolos de gestão de riscos. Espera-se, desta forma, promover mudanças no conhecimento, no comportamento e na postura dos profissionais e gestores frente à convivência com riscos relacionados à violência armada que impactam os serviços, para permitir que eles sejam gerenciados de forma eficaz, eficiente e coerente, e possibilitar a manutenção do acesso aos serviços públicos essenciais.

O AMS foi elaborado com base nas diretrizes e protocolos internos do CICV, concebidos a partir da sua ampla experiência de trabalho em contextos de conflito armado e de violência armada em todo o mundo, para que fosse possível realizar as atividades humanitárias com o menor nível de risco para todos. Adaptadas à realidade dos serviços públicos essenciais, as bases e recomendações do AMS respeitam as especificidades dos distintos contextos e cenários de violência armada, com foco nas diferentes realidades e desafios enfrentados pelos profissionais que atuam na oferta desses serviços e pela população atendida.

Em 2009, por meio de um projeto piloto realizado no município do Rio de Janeiro, o **Projeto Rio**, o CICV desenvolveu ações específicas e direcionadas para as populações das comunidades mais afetadas pela violência armada na capital fluminense, **que resultou em ações integradas** nos campos da **saúde** e da **educação** para proteger a população e desenvolver a capacidade de resiliência das pessoas que moram ou trabalham nessas comunidades. Neste âmbito, foram aplicadas as metodologias de **Acesso Mais Seguro para Serviços Públicos Essenciais (AMS)** e de **Comportamentos Mais Seguros (CMS)**, respectivamente, para os trabalhadores das áreas da saúde e da educação, e que beneficiaram também a população atendida por esses serviços.

Após cinco anos do **Projeto Rio**, e **compreendendo a pertinência dessas ações para as instituições públicas no Brasil**, o CICV passou a oferecer seu apoio técnico para que essas ações continuassem de forma sustentável.

Desde então, o CICV oferece apoio a diversas instituições de diferentes áreas, como de saúde, educação, assistência social, esportes e lazer, juventude e direitos humanos, para a implementação do Programa AMS, para que desenvolvam suas estratégias e protocolos de gestão de riscos operacionais relacionados à violência armada.

Dessa forma, o CICV apoia e estimula os parceiros para que desenvolvam:



Uma estrutura de gestão de riscos, oferecendo apoio técnico para a organização de planos de ação específicos a partir da identificação dos riscos relacionados à violência armada que impacta as unidades de serviços, profissionais e população atendida.



Fluxos de comunicação e coordenação internos eficientes e ágeis, bem como fluxos externos que envolvam outros órgãos-chave para favorecer as ações de gestão de riscos e crises.



Uma rede de profissionais locais qualificados em AMS com capacidade de multiplicar internamente a metodologia, e que atuem como grupo de suporte (GS) para o acompanhamento das atividades operacionais do AMS na instituição.



A sustentabilidade de suas ações no âmbito do AMS, bem como das capacidades de resposta desenvolvidas ao longo da parceria com o CICV, a fim de que o AMS seja incorporado como cultura institucional, e em linha com os valores e a cultura interna organizacional.

Aprimorado ao longo do tempo de forma colaborativa e participativa, contando continuamente com a contribuição e participação ativa das instituições parceiras, o AMS foi qualificando suas bases metodológicas. Atualmente, a metodologia AMS, parametrizada com as diretrizes da norma internacional ABNT BR ISO 31000⁴, conta com uma série de materiais e ferramentas de apoio, como guias orientadores, manuais e outros documentos técnicos para contribuir com a implementação do AMS pelos parceiros.

Buscando apoiar e facilitar ainda mais a implementação da metodologia AMS nas instituições, o CICV desenvolveu em 2019, a pedido dos parceiros, a plataforma digital

e o aplicativo AMS. Essas ferramentas tem o objetivo de facilitar a comunicação rápida durante a gestão da crise, e também a coleta, o monitoramento e a análise de dados em relação ao impacto das situações de violência armada sobre a oferta e acesso aos serviços. A ferramenta também oferece recursos que otimizam a comunicação interna, para que ações de resposta em gestão de estresse sejam direcionadas aos profissionais das unidades que as solicitarem.

Nos anos de 2019 a 2022, foram contabilizados cerca de **400 mil acessos dos parceiros, o que ratifica a utilidade e contribuição da plataforma e do aplicativo AMS para o processo de trabalho com o AMS.**

⁴ A ABNT BR ISO 31000 é um documento técnico que fornece diretrizes para orientar diferentes tipos de organizações no gerenciamento dos riscos que são inerentes à realização de suas atividades operacionais. Essa norma pode ser aplicada a qualquer atividade ou setor e personalizada para qualquer organização, pois é adaptável e respeita os distintos contextos e especificidades. Trata-se, portanto, de um importante documento norteador internacional, direcionado àquelas pessoas que criam e protegem valor dentro das organizações.

PLATAFORMA DIGITAL E APLICATIVO DE ACESSO MAIS SEGURO: APOIO A GESTORES E INSTITUIÇÕES NA GESTÃO DE CRISE

Elaborados para **apoiar e facilitar a implementação da metodologia AMS nas instituições**, a plataforma e o aplicativo AMS contribuem para:

- **a operacionalização dos fluxos de comunicação internos** em situações de risco ou crise de violência armada: ao disponibilizar para o parceiro recursos que otimizam a comunicação rápida e eficaz entre o nível central e as unidades;
- **a eficácia e eficiência da gestão de crise:** uma vez que permite o recebimento, em tempo real, de dados sobre situações de violência armada que impactam suas unidades e serviços, profissionais e população assistida;
- **o melhor monitoramento e análise de dados da rede de serviços:** recursos da plataforma facilitam a coleta, o monitoramento e a análise de dados sobre o impacto dos eventos relacionados à violência armada na oferta e no acesso aos serviços;
- **apoiar a tomada de decisão de altos gestores:** ao fornecer dados oportunos e de qualidade para as decisões necessárias para a gestão de riscos operacionais relacionados à violência armada;
- **o bem-estar dos profissionais e das pessoas atendidas:** que passam a contar com mais um recurso para fortalecer o acesso aos serviços públicos essenciais e a qualidade da oferta de serviços à população.

Por meio de um **sistema de notificação com alertas em tempo real**, a plataforma permite o monitoramento do funcionamento das unidades de serviços e dos eventos de violência armada ocorridos que as afetam, proporcionando ao gestor uma imagem instantânea da situação

dos serviços e dos impactos imediatos causados pela violência armada. Desta forma, a gestão pode oferecer um suporte adequado e em tempo oportuno às unidades, equipes e pessoas atendidas em situação de risco ou que estejam passando por uma crise. A **informação obtida pelo sistema de notificação** auxilia, ainda, na tomada de decisão dos gestores acerca da priorização e do tratamento dos riscos identificados.

A plataforma e o aplicativo AMS **facilitam também a implementação de planos de contingência digitais (Planos de AMS)** desenvolvidos pelas unidades e validados pela gestão, os quais são fundamentais para identificar e priorizar os riscos e as medidas de mitigação a serem adotadas por cada unidade.

Mediante o acesso a um painel de indicadores integrado, que contém os dados coletados pela própria instituição por meio das notificações, a plataforma AMS permite também ao gestor **identificar e mensurar o impacto da violência armada sobre os serviços e acompanhar a evolução da implementação do AMS**, além de **fornecer uma qualificada análise de contexto sobre a violência armada e seu impacto sobre os serviços oferecidos pela instituição.**

Ainda no campo das inovações e atualizações tecnológicas, o CICV desenvolveu, em 2021, um curso de ensino a distância sobre Comportamentos Mais Seguros (CMS) para oferecer mais esse formato de treinamento aos profissionais das instituições parceiras. No ano de 2022, mais de 8 mil profissionais em todo o Brasil foram treinados em CMS.

O grande benefício da plataforma AMS é a facilidade de acompanhamento e registro das informações: agora, nós conseguimos fazer no nível central um acompanhamento em tempo real das informações, sobre o que acontece nas unidades do município, assim como as unidades conseguem imediatamente fazer essa sinalização de forma simples e bastante eficaz e ágil.

– Profissional de Saúde de Duque de Caxias (RJ).



TRABALHO EM PARCERIA PARA FORTALECER CAPACIDADES

Por meio do AMS, o CICV apoia as instituições para que desenvolvam e implementem **estratégias de gestão de riscos relacionados à violência armada**, visando o estabelecimento de **protocolos internos** que **potencializem a adoção de comportamentos e práticas mais seguras** por todos os seus profissionais.

No nível local, o AMS fomenta que sejam desenvolvidas e implementadas **ações específicas** em cada unidade de serviços (por meio de um plano de contingência – o Plano de AMS), o que potencializa a capacidade dos profissionais de agir frente a uma situação de risco ou crise relacionada à violência armada. Recomenda, ainda, uma série de condutas e comportamentos mais seguros que devem ser adotados no cotidiano de trabalho, para sistematizar a autoproteção dos profissionais.

Nesse sentido, o CICV **orienta, acompanha e incentiva** o parceiro para que **ações concretas**

sejam desenvolvidas em todos os níveis da instituição, fomentando que a adoção desses protocolos – e ações – de acesso mais seguro sejam incorporados como cultura institucional.

É importante ressaltar que o CICV oferece o seu conhecimento e a sua experiência às autoridades públicas municipais, estaduais e federais **de maneira voluntária**, não havendo uma transferência de recursos financeiros entre o CICV e a instituição parceira, que somente disponibilizará os **recursos humanos, tecnológicos e materiais** necessários para desenvolver as ações recomendadas no Programa AMS. Por exemplo, disponibilizar profissionais para atuarem no grupo de suporte AMS (GS) ou como **facilitadores/multiplicadores** das metodologias AMS e/ou CMS na instituição, salas com infraestrutura para a realização dos treinamentos, disponibilização de carga horária de seus profissionais para participar nos treinamentos, etc.

BENEFÍCIOS DO AMS PARA AS INSTITUIÇÕES PARCEIRAS E PARA A POPULAÇÃO

Embora os benefícios⁵ do AMS sejam vivenciados de forma distinta pelos diferentes profissionais que atuam nos serviços públicos essenciais, especialmente devido à dinâmica de violência armada, que difere em cada território, podemos destacar alguns benefícios citados pelos profissionais que implementam o programa.

O Programa AMS fornece conhecimento e critérios para a tomada de decisão dos profissionais por meio de práticas sistematizadas, capazes de prepará-los para agir em momentos de risco e/ou crise relacionados à violência armada, como:

- Contribui para a conscientização dos profissionais sobre a importância de entender a dinâmica da violência armada do território onde atuam, os riscos aos quais estão expostos e a necessidade de adotar medidas e comportamentos mais seguros zelando pela oferta dos serviços com o mínimo de risco para todos.
- Contribui para o fortalecimento da capacidade de gestão de riscos relacionados à violência armada em todos os níveis da instituição, tanto estratégico, quanto operacional, e os seus objetivos estão alinhados ao planejamento estratégico das instituições parceiras.
- Depoimentos de profissionais treinados em AMS apontam que o programa contribui para a redução do tempo de fechamento das unidades frente a situações de violência armada, a partir da adoção de protocolos de gerenciamento de riscos e do fortalecimento da resiliência dos profissionais e das instituições frente a essas situações.

⁵ Os benefícios do AMS apresentados nesse documento foram extraídos dos resultados da consultoria “Avaliação sobre os resultados qualitativos e quantitativos do Programa Acesso Mais Seguro para Serviços Públicos Essenciais”, realizada em 2022.

ONDE A METODOLOGIA JÁ FOI IMPLEMENTADA

No Brasil, o AMS já foi implementado em diversas cidades. Atualmente, está presente nas regiões Sul, Sudeste e Nordeste, nos municípios de: Porto Alegre (RS), Florianópolis (SC), Duque de Caxias (RJ), Rio de Janeiro (RJ), São Paulo (SP), Vila Velha (ES) e Fortaleza (CE). Em alguns desses municípios, a implementação da metodologia foi totalmente integrada entre diferentes secretarias de governo, o que potencializa o trabalho de gestão de risco.



Atualmente, mais de **40 mil** profissionais das instituições parceiras já foram treinados em AMS, o que representa cerca de **1,6 mil** unidades com o AMS implementado, e uma estimativa de aproximadamente **4 milhões** de pessoas beneficiadas por essas unidades treinadas.



Quando uma crise se instalou em uma de nossas unidades de saúde, os grupos de suporte AMS estiveram em contato direto com os profissionais que estavam em serviço para acalmá-los e orientar quanto aos protocolos de Comportamentos Mais Seguros com as medidas que limitam as consequências, coordenado assim a gestão da crise em apoio à unidade. As equipes do Serviço de Atendimento Móvel (SAMU) e das forças de segurança chegaram rapidamente ao local para apoiar os profissionais e beneficiários que estavam feridos e abalados com a crise que se instalou, e para realizar os atendimentos e diligências necessárias. Ter o AMS foi fundamental na gestão da crise e também no pós-crise dessa unidade, acolhendo os profissionais com uma escuta qualificada, no sentido de reduzir as consequências relacionadas à saúde mental.

– Profissional de Saúde de Fortaleza (CE).

Sabemos o quanto é difícil para os nossos profissionais atuarem no dia a dia em territórios onde a violência armada se faz presente. E quando é implementada uma metodologia de gestão de riscos e há uma pactuação entre os profissionais de métodos de ação frente à dinâmica desse território, você tem um ganho muito grande.

– Profissional de Saúde de Duque de Caxias (DC).

REDE AMS

O Encontro Nacional da Rede AMS é uma iniciativa do CICV que propõe o intercâmbio de experiências com a implementação do Programa AMS, no qual participam os profissionais das instituições parceiras. O principal objetivo desses encontros é facilitar a troca entre os parceiros e fomentar espaços de aprendizagem conjunta por meio do compartilhamento de boas práticas e de lições aprendidas. O espaço também é uma oportunidade para a apresentação de atualizações ou novos recursos do Programa AMS oferecidos pelo CICV, além da apresentação pelos parceiros de experiências inovadoras e exitosas.

O CICV é participante ativo da Rede AMS: além do seu papel de fomentar os encontros e contribuir com recomendações e orientações técnicas, também tem um olhar horizontal para as observações e sugestões de outros participantes, e as incorpora ao seu trabalho e ao processo de implementação do AMS nos municípios.

A participação de representantes dos municípios na Rede AMS é **fundamental para que o AMS se desenvolva de forma sustentável, qualificada e participativa ao longo do tempo**. Os diferentes relatos oferecidos pelos participantes demonstram que os encontros são momentos de crescimento e de fortalecimento do trabalho, já que muitas vezes encontram desafios semelhantes e podem dialogar de forma aberta, para buscar as melhores soluções.

A Rede AMS também facilita a compreensão e aceitação das dimensões políticas e estratégicas sobre a pertinência do trabalho em AMS, pois permite aos interlocutores conhecer diferentes experiências e resultados, e dessa forma transmitir e legitimar, junto à sua alta gestão, os benefícios e progressos do trabalho de outros municípios, mesmo quando a implementação esteja nos seus primeiros passos.



VII Encontro Nacional da Rede AMS, Brasília (DF), 2022.





ASPECTOS ESSENCIAIS DO AMS

O trabalho com a metodologia de AMS contempla ações contínuas em quatro eixos transversais, que devem nortear a implementação da metodologia AMS. São eles:

1. ANÁLISE DO CONTEXTO E DOS RISCOS

O primeiro passo para implementar estratégias de gestão de riscos na instituição é conhecer e analisar os diferentes contextos onde as unidades de serviços da rede estão localizadas e identificar os riscos relacionados à violência armada que impactam a oferta e o acesso aos serviços.

Essa análise propicia aos gestores informações de qualidade e oportunas sobre o contexto local e as especificidades de cada território, o que contribui para o desenho de um plano de ação mais assertivo, e que verdadeiramente responda às necessidades locais.

Ainda que a análise de contexto e riscos seja um eixo de fundamental importância na fase de planejamento das ações do Programa AMS, esse mapeamento deve ser realizado de forma contínua e sistemática pela instituição, dado o caráter mutável da violência armada. Quando implementado adequadamente, esse eixo amplia a capacidade institucional para selecionar as melhores soluções disponíveis para mitigar os riscos, ou seja, quais as respostas que precisam ser implementadas ou, se já existentes, aprimoradas ou adaptadas para reduzir os impactos humanitários da violência armada para os profissionais e as pessoas atendidas pelos serviços.

“

Certa vez houve um confronto armado perto de uma escola, e a mãe de um aluno foi alvejada. O problema maior que sofremos são os confrontos nos entornos das unidades que acabam atingindo as pessoas que trabalham ali e que usam os serviços. Nos bairros da periferia, muitas vezes o confronto não é com a unidade, mas as coisas acontecem no entorno. Os profissionais e unidades não são um alvo, mas acabam virando reféns da situação que ocorre no território. Penso que o AMS pode contribuir no ponto de saber o que fazer em cada situação.”

”

– Profissional da Educação de Vila Velha (ES).

2. TRATAMENTO DE RISCOS

Muitas vezes, os riscos que impactam a oferta e acesso aos serviços públicos essenciais não são percebidos ou são tratados de forma inadequada, o que não colabora para a redução da exposição das pessoas aos riscos. A metodologia AMS prevê uma cadeia de atividades de identificação e tratamento dos riscos.

O eixo de tratamento de riscos pressupõe e reforça a importância de que, a partir do conhecimento sobre os riscos relacionados à violência armada que impactam os serviços, profissionais e pessoas atendidas, os tomadores de decisão da instituição possam colocar em prática ações concretas em resposta aos riscos identificados.

Desta forma, com as informações contidas no plano de contingência (Plano de AMS), e com os demais dados provenientes do monitoramento das situações de violência armada que impactam os serviços ao longo da implementação do Programa AMS, o gestor tem acesso a informações que o ajudam a tomar as decisões mais assertivas, em uma perspectiva macro.

Para o tratamento de riscos relacionados à infraestrutura e identificação, por exemplo, a metodologia AMS recomenda utilizar a **Matriz de Probabilidade x Impacto (Matriz P x I)**, um instrumento oferecido pelo CICV aos seus parceiros para facilitar a análise e o tratamento de riscos relacionados à infraestrutura, e de questões de identificação dos profissionais e das unidades de serviços. Nela, os riscos podem ser classificados de acordo com a probabilidade de ocorrerem e segundo o impacto gerado para as pessoas e os serviços, caso o risco se concretize. O resultado dessa classificação aponta ao gestor qual é a prioridade que deve ser dada ao tratamento daquele risco, levando em conta as condições de violência armada dos territórios onde essas unidades se localizam para a tomada de decisão.

Com os riscos adequadamente identificados e o aporte dos profissionais das unidades, o gestor tem a informação necessária para poder escolher as melhores alternativas disponíveis para resolvê-los, o que também contribui para um direcionamento mais assertivo da alocação dos recursos públicos.

3. GESTÃO DE CRISE

Ainda que o eixo de tratamento de riscos seja conduzido de forma extremamente cuidadosa e qualificada, não é possível considerar a ausência total de riscos, nem evitar completamente a possibilidade de ocorrência de um evento indesejado. Por isso, o eixo de gestão de crise envolve a preparação e a resposta direta perante uma situação de violência armada que possa ocorrer envolvendo as infraestruturas, os profissionais dos serviços públicos essenciais e a população atendida por esses serviços.

Para isso, além das ações previstas para o tratamento dos riscos no nível central, a implementação do AMS prevê, no nível local, a elaboração do **Plano de Acesso Mais Seguro (Plano de AMS)** em cada unidade onde a metodologia é utilizada.

O Plano de AMS é um documento vinculante desenvolvido localmente pelos colaboradores, chefias diretas e gestores do nível central, de forma participativa e integrada, com o apoio dos altos gestores institucionais, que validam os Planos de AMS antes de serem colocados em prática.

Além do estabelecimento de fluxos de comunicação e coordenação adequados na instituição, o Plano de AMS organiza atribuições e funções de um grupo operacional do AMS na unidade, responsável por coordenar as ações do AMS junto ao nível central, o Grupo de Tomada de Decisão (GTD). O Plano de AMS é também um documento importante para fazer um levantamento dos riscos aos quais os profissionais e a população atendida estão expostos, pelo olhar daqueles que vivenciam a realidade dos territórios.

É importante destacar que a implementação de estratégias de gestão de crise **deve envolver toda a instituição e ser amplamente comunicada internamente**. Para que sejam realmente eficazes e gerem os resultados esperados, os **protocolos de ação devem ser específicos, claros, alinhados e coordenados em todos os níveis**, e de **conhecimento de todos os profissionais da instituição**.

Este trabalho de **preparação e organização anterior à crise** permite uma resposta estruturada e eficaz, o que também impacta positivamente na saúde mental dos profissionais que atuam nos serviços essenciais.

Estava no meio de um atendimento e, de repente, iniciou um tiroteio muito próximo à unidade. No mesmo momento, eu e a paciente nos abaixamos e esperamos a troca de tiros cessar. Ainda abaixada, me arrastei para abrir a porta do consultório e vi que, do lado de fora, muitas pessoas também estavam deitadas no chão: umas tranquilas, outras chorando. Ao perceber que o tiroteio não retornou, encaminhamos todas as pessoas para o nosso local seguro na unidade e fizemos uma fala com todos sobre como levaríamos para a saída de todos com segurança dali. Foi realizada a abordagem de quem estava mais nervoso e precisava de apoio emocional. Essas situações sempre causam apreensão, mesmo não sendo o primeiro episódio que vivenciei. Antes do AMS, passávamos por essas situações e nada era feito, os profissionais ficavam com medo, inseguros e sem saber o que fazer, isso mudou.

– Profissional de Saúde de Florianópolis (SC).

Eu estava em sala de aula com os alunos e ouvimos alguns disparos, a primeira coisa que orientamos quando ouvimos barulho de tiros foi abaixar-se. Alguns alunos atenderam ao pedido, outros saíram da sala com medo e outros foram para a janela, que era justamente na lateral da rua de onde estavam vindo os barulhos. Eram adolescentes, que por curiosidade foram lá, promovendo mais risco pra eles e para quem estava ali. Eu pedi insistentemente que eles se abaixassem. Eles atenderam, mas me relataram depois que aquilo já era ‘comum na região’, que eles ‘já estavam acostumados’. O porteiro, muito desesperado, saiu correndo, nós não conseguimos continuar as nossas atividades. Os pais dos alunos foram desesperadamente buscar os seus filhos. Toda semana quase há relatos de tiros, de mortes. Me pergunto, e se tivéssemos tido uma melhor comunicação interna e externa naquele momento, será que não poderíamos ter orientado melhor os pais? Como poderia ter sido a nossa comunicação com os pais nesse momento? Como poderia ter sido a comunicação entre os profissionais dentro da escola? E como poderíamos ter orientado os alunos que disseram ‘isso é normal pra gente’? e que talvez não tinham noção do risco que essa atitude deles trazia para eles e para todos. Agora, com o AMS refletimos também sobre isso.

– Profissional da Educação de Vila Velha (ES).

4. GESTÃO DO ESTRESSE

O desenvolvimento de um eixo específico para a gestão de estresse surge da necessidade das instituições de **oferecer suporte adequado ao profissional** que diariamente é exposto a situações de violência armada e que pode ter sua saúde mental afetada.

A gestão de estresse no âmbito do AMS engloba tanto o estresse gerado diretamente por situações de violência armada (mobilizações emocionais intensas ligadas aos eventos, por tê-los vivenciado), como também o desconforto e a insegurança cotidianos gerados por esses ambientes, que podem causar estresse, diminuir a resiliência e o bem-estar dos profissionais.

Na implementação do AMS, recomenda-se que medidas de cuidado em saúde mental e apoio psicossocial sejam previstas e divulgadas para todos os profissionais da instituição de forma acessível. Tais ações devem ser realizadas tanto de forma sistemática e regular, por meio da promoção de espaços seguros e respeitosos de fala e escuta, rodas de conversa, encontros para abordar a temática, atividades de autocuidado, etc., como por meio de ações mais direcionadas, especialmente para os profissionais que passaram ou foram testemunhas de situações de violência armada durante a realização de suas atribuições. Nesses casos, um adequado acolhimento após situações de violência armada e o encaminhamento para atendimento especializado, quando for o caso, pode ser

chave para o cuidado em saúde mental e bem-estar dos profissionais.

Para ampliar a oferta de ações de gestão do estresse no âmbito do AMS, podem ser estabelecidos, por exemplo, associações com outras instituições da localidade; acordos de cooperação técnica com instituições de saúde do trabalhador; fluxos de atendimento para unidades da própria rede de serviços; fluxos de encaminhamento dos casos para a rede especializada; e parcerias com universidades com cursos da área, entre outros.

Frente ao exposto, e considerando a escassez de políticas públicas nessa esfera, o CICV estimula que as instituições parceiras estabeleçam ações para o desenvolvimento de normativas que incorporem o cuidado com a saúde mental e apoio psicossocial dos trabalhadores que atuam em locais vulneráveis à violência armada. Essas ações podem ser instituídas por meio da extensão das políticas de saúde do trabalhador existentes, para que englobem a temática da violência armada, levando em consideração a saúde mental e a atenção psicossocial em seus ambientes de trabalho.

Dessa forma as ações de gestão de estresse relacionadas à violência armada ganham a força e o apoio institucional necessários, o que traz mais garantias aos trabalhadores dos serviços públicos essenciais.

*Quando me apropriei pela primeira vez, em 2018, da metodologia de Acesso Mais Seguro do CICV, passei a acreditar em um olhar da gestão mais direcionado ao **cuidado e à saúde mental dos profissionais, e ao acesso aos serviços pelos usuários de forma mais segura. Hoje tenho a certeza de que buscamos, através do AMS, assegurar aos profissionais e usuários a continuidade da oferta dos serviços com comportamentos e atitudes mais seguras.***

– Profissional da Assistência Social de Fortaleza (CE).

O AMS foi muito importante nestes momentos, porque o passo a passo para interpretar os sinais do ambiente, dos entornos, auxilia o gestor na tomada de decisão mais acertada, para manter a todos mais seguros.

– Profissional da Educação Rio de Janeiro (RJ).

O QUE PRECISA SER FEITO

COMPROMISSO POLÍTICO

Os municípios ou instituições públicas que desejam implementar a metodologia de Acesso Mais Seguro (AMS) devem buscar que o AMS se torne parte integrante e indissociável de sua cultura institucional. Nesse sentido, é fundamental que sejam pensadas e colocadas em prática estratégias transversais de gestão de riscos, que envolvam os profissionais de todos os níveis de atuação, bem como garantir a elaboração e consolidação de políticas públicas que promovam a proteção e o bem-estar de profissionais e usuários dos serviços. Na implementação integral e adequada do AMS, a maioria das ações não acarreta custos financeiros, mas sim **o compromisso e a vontade política no apoio aos profissionais e às pessoas atendidas**. Esse compromisso e vontade podem ser traduzidos em uma série de medidas como: definição de políticas públicas; publicação de portarias, resoluções ou protocolos internos; reorganização interna; além de outras medidas que favoreçam a prestação de serviços públicos de maneira mais segura para todos. Dessa forma, a instituição poderá consolidar a gestão de riscos relacionados à violência armada voltada à proteção dos profissionais de serviços públicos essenciais, e à melhoria do serviço e das condições de acesso a eles pela comunidade.

FORTALECER A ANÁLISE DE CONTEXTO E DOS RISCOS PARA MAPEAMENTO DO IMPACTO

Como estratégia fundamental para o mapeamento do impacto da violência armada na prestação dos serviços, o CICV apoia tecnicamente seus parceiros para o desenvolvimento da análise de contexto e riscos por meio de recomendações técnicas personalizadas, e da disponibilização de materiais e instrumentos para a implementação na prática. A análise de contexto e dos riscos, que deve ser realizada de forma regular e frequente pela instituição, **é essencial para compreender e monitorar como a violência armada afeta a oferta e o acesso aos serviços públicos essenciais, quais são as vulnerabilidades no âmbito do AMS existentes e como devem ser mitigadas**. Essa análise possibilita, desde o início da parceria, estabelecer uma linha de base para nortear o planejamento da implementação do AMS e que, no futuro, a metodologia possa ser avaliada adequadamente e aperfeiçoada, a partir da visualização clara pelos gestores de indicadores consistentes, oportunos e de qualidade.

COMPREENSÃO INTEGRAL

É fundamental que as instituições parceiras do CICV para a implementação do AMS compreendam a **natureza abrangente da gestão de riscos**, que precisa envolver todos os níveis e todos os profissionais da instituição, para que efetivamente se torne parte da cultura institucional. É importante, também, que seja claro para todos, especialmente para o grupo responsável por implementar o AMS na instituição, que a metodologia preconiza não apenas a **gestão de crises** que possam ocorrer, mas também ações integradas de **tratamento dos riscos** observados, a **adoção de medidas que qualifiquem a comunicação (interna e externa)** e a **gestão do estresse**, entre outras atividades.

MONITORAMENTO E MELHORIA CONTÍNUA

Para que o AMS seja sempre eficiente e esteja alinhado às necessidades das pessoas, tanto na proteção dos profissionais como na garantia de acesso aos serviços pela população, **é necessário observar de forma objetiva o desempenho do trabalho realizado no âmbito do AMS para que possam ser tomadas decisões adequadas frente a cada novo cenário**. Para isso, é importante implementar sistemas que facilitem o monitoramento e a análise, como a utilização da **plataforma digital e do aplicativo AMS**, que funcionam como um completo e amplo sistema de monitoramento para acompanhar os indicadores, melhorar a gestão de crise e tomar decisões objetivas em relação à situação de cada território. O monitoramento contínuo dos incidentes permite coerência ao longo do tempo, mesmo que exista uma mudança na dinâmica dos territórios, e favorece, ainda, a qualificação constante do trabalho, a partir da análise cuidadosa dos dados coletados.

PROTEÇÃO DOS SERVIÇOS PÚBLICOS ESSENCIAIS E DOS SEUS PROFISSIONAIS

Em todas as circunstâncias, seja em tempo de paz ou não, os Estados têm certas obrigações como, por exemplo, manter um sistema que ofereça serviços públicos essenciais de atendimento primário à saúde, acesso a uma alimentação essencial mínima, moradia, condições sanitárias básicas, fornecer água potável limpa e medicamentos essenciais, entre outros, respeitando, ao mesmo tempo, os princípios de não discriminação e acesso equitativo.

A constituição brasileira define o Estado como sujeito do dever de certos benefícios sociais, como o direito à educação ou o direito à saúde. Portanto, deve oferecer acesso à escola para todos, como também serviços básicos de atendimento primário à saúde para todos.

As estruturas físicas, os meios e os profissionais que apoiam na prestação de serviços públicos essenciais e contribuem para o cumprimento desta norma constitucional precisam ser protegidos e respeitados por todos no exercício das suas funções.

Aqueles que trabalham oferecendo um serviço público essencial servem ao bem comum para a sociedade brasileira e, portanto, devem ser publicamente respeitados e reconhecidos pelo seu trabalho. Existem muitas medidas que o Estado pode adotar para atingir esse objetivo, por exemplo, campanhas de comunicação pública que possam, de alguma

forma, promover a aceitação e a proteção desses profissionais, ou a adoção de medidas administrativas ou legislativas adequadas para garantir mais segurança e proteção para a realização de suas atividades no território.

Nesse sentido, é importante que as autoridades verifiquem se existem no seu ordenamento jurídico interno normas que assegurem a proteção desses profissionais. Em caso de inexistência de normas adequadas, as autoridades devem adotar prontamente as medidas administrativas ou legislativas necessárias para a sua implementação por meio de ações concretas.

O trabalho desses serviços e profissionais responde aos interesses de todos os brasileiros e, por isso, é universal e de caráter imparcial, já que deve ser realizado sem fazer qualquer distinção de raça, sexo, credo, orientação política ou ideológica.

Essa proteção, aceitação e respeito devem ser entendidos por todos os brasileiros, incluindo os atores da violência armada e, em particular, devem compreender como as suas ações afetam direta ou indiretamente o acesso aos serviços públicos essenciais, e as suas consequências para o conjunto da população. O trabalho desses serviços e dos seus profissionais responde aos princípios de humanidade mais básicos.

No caso do Brasil, o ordenamento jurídico brasileiro⁶ e as normas internacionais (Direito Internacional dos Direitos Humanos⁷) que regulam e protegem a missão dos prestadores de serviços públicos essenciais preveem, entre outras coisas que:

- Todas as pessoas têm direito à vida. Os Estados devem se abster de reter ou atrasar deliberadamente a assistência à saúde aos feridos e aos doentes nas circunstâncias que atentem contra a vida.
- Sempre que o uso da força não puder ser evitado, os responsáveis pela aplicação da lei devem garantir a assistência à saúde o mais breve possível.
- Todas as pessoas têm direito aos padrões mais altos de saúde física e mental, e a uma educação básica adequada. Os Estados devem oferecer, como mínimo, a assistência básica à saúde e a educação básica.
- Todas as pessoas têm o direito de ter acesso aos estabelecimentos e aos serviços públicos de saúde e educação sem serem discriminadas.
- Os Estados devem adotar medidas ativas para possibilitar e ajudar os indivíduos a usufruírem do direito à saúde e à educação.

⁶ Por exemplo, a Constituição da República Federativa do Brasil de 1988.

⁷ Em conformidade com a Declaração Universal dos Direitos Humanos, o Pacto Internacional sobre os Direitos Civis e Políticos, o Pacto Internacional sobre os Direitos Econômicos, Sociais e Culturais, e vários outros tratados internacionais.

Sobre a importância da estratégia AMS, pontuo: proporcionar espaços seguros de discussão e quais atitudes a equipe deve tomar para adotar comportamentos de maior proteção. Profissionais com melhor preparo tem maiores condições para assegurar e expandir os serviços à população”.

– Profissional de Saúde de Florianópolis (SC).

Em quinze anos como agente comunitária de saúde, foi a primeira vez que alguém olhou e se importou com o problema que passamos com a violência na rua.

– Profissional da Saúde de Florianópolis (SC).



O CICV ajuda 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 parceiros da Cruz Vermelha e do Crescente Vermelho. A organização busca também evitar as privações com a promoção e o fortalecimento do Direito Internacional Humanitário (DIH) e a defesa dos princípios humanitários universais.

 [instagram.com/cicvbrasil](https://www.instagram.com/cicvbrasil)
 twitter.com/cicv_br
 [facebook.com/cicv](https://www.facebook.com/cicv)
 [youtube.com/cicv_oficial](https://www.youtube.com/cicv_oficial)

**Delegação Regional para Argentina,
Brasil, Chile, Paraguai e Uruguai**
SHIS Q I 15 Conj. 05, Casa 23, Lago Sul,
CEP 71635-250 Brasília, DF - Brasil
T: +55 (61) 3106-2350
bra_brasilia_mailbox@icrc.org
www.cicv.org.br
© CICV, Abril 2023

