



# ACESSO MAIS SEGURO PARA SERVIÇOS PÚBLICOS ESSENCIAIS

 [facebook.com/CICV](https://facebook.com/CICV)  
 [twitter.com/CICV\\_BR](https://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  
F +55 61 3248 7908  
E-mail: [bra\\_brasilia@icrc.org](mailto:bra_brasilia@icrc.org)

[www.cicv.org.br](http://www.cicv.org.br)

© CICV, setembro de 2020

Foto da capa: S. Lefcovich/CICV



**ACESSO MAIS SEGURO  
PARA SERVIÇOS  
PÚBLICOS ESSENCIAIS**





# A VIOLÊNCIA ARMADA EM CENTROS URBANOS

Com a previsão de que dois terços da população mundial viverá em cidades até 2030, o crescimento dos centros urbanos, muitas vezes desordenado, será marcado por dificuldades na absorção dessa população e, em particular, pelo provável aumento da violência armada.

Esta é uma dinâmica global que caracteriza o século XXI e que requer abordagens e respostas adaptadas para reduzir e mitigar essas consequências humanitárias.

No Brasil se sentem os efeitos da expansão rápida e desregulada das cidades à medida que as favelas e os bairros pobres da periferia passam a ser vistos cada vez mais como lugares violentos. Em várias cidades, grandes parcelas do território sofrem com a presença de grupos armados<sup>1</sup> que se enfrentam com as forças policiais e contingentes das forças armadas em operações de garantia da lei e da ordem (GLO) e entre si pelo controle dos bairros e dos recursos econômicos.

Entre 2008 e 2018, de acordo com o Atlas da Violência 2020, verificou-se na maior parte dos estados brasileiros um incremento da violência armada e dos seus indicadores

mais visíveis, como por exemplo, homicídios por arma de fogo. Além disso, a violência armada não é apenas uma realidade de metrópoles como Rio de Janeiro e São Paulo, mas já chega em áreas urbanas de dimensão mediana até então consideradas “tranquilas e livres”.

Esta transformação tem afetado as autoridades locais que se deparam com obstáculos e desafios, antes menos evidentes, para prestar os serviços básicos essenciais.

Este efeito da violência armada no acesso aos serviços públicos essenciais que só ocasionalmente recebe visibilidade na mídia, tem um impacto e um custo elevado nos esforços de desenvolvimento do país para atingir os Objetivos do Desenvolvimento Sustentável (ODS)<sup>2</sup>.

---

1 Esta expressão faz referência aos portadores de armas não estatais envolvidos em atividades ilegais. No Brasil, os principais grupos são conhecidos como “facções do tráfico de drogas” e “milícias”.

2 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. Cf.: <http://www.itamaraty.gov.br/pt-BR/politica-externa/desenvolvimento-sustentavel-e-meio-ambiente/134-objetivos-de-desenvolvimento-sustentavel-ods>

## O CUSTO DA VIOLÊNCIA ARMADA NA OFERTA DE SERVIÇOS PÚBLICOS ESSENCIAIS

Além das suas consequências imediatas, a violência armada em contextos urbanos provoca fechamento de escolas, unidades de saúde ou outros serviços públicos essenciais, o que comporta um custo alto:

- As comunidades, muitas vezes vulneráveis e com uma escassa oferta de serviços, são privadas do acesso a eles.
- Dificulta o cumprimento dos ODS e outras metas definidas pelos diferentes governos (Federal, Estadual ou Municipal). Por exemplo, pode prejudicar a implementação de programas de saúde preventiva, como campanhas de vacinação, ou o acesso de doentes crônicos a tratamento, situações que geram um alto custo econômico e social.
- Os custos econômicos diretos pelo fechamento das diferentes estruturas. De acordo com dados da Secretaria Municipal de Saúde do Rio de Janeiro em 2017, as interrupções de serviço e jornadas incompletas tiveram um impacto

econômico na ordem dos R\$ 6 milhões. Já o fechamento de escolas implica gastos como, por exemplo, a merenda escolar, que precisam ser pagos independentemente de a escola funcionar ou não. E além do custo econômico, é essencial refletir sobre o custo social dessas estruturas: muitas crianças dependem da merenda escolar para alcançar os aportes nutricionais diários necessários, visto que em alguns casos esta é a única refeição à qual algumas crianças têm acesso. Outro obstáculo significativo para a prestação dos serviços públicos essenciais é a dificuldade de alocar profissionais em áreas vulneráveis à violência armada, além da alta rotatividade de profissionais que são vítimas diretas ou indiretas de eventos violentos.

Estes exemplos não são exaustivos e servem apenas para descrever as inúmeras consequências humanitárias diretas e indiretas que derivam da falta de acesso a serviços públicos essenciais e que poucas vezes são analisadas e medidas pelas autoridades e conhecidas pelo público em geral.



*“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.”*



A. Lohm/GCV



N. Cohen/GCV





## A AÇÃO DO CICV

O CICV se preocupa com as crescentes consequências humanitárias da violência armada e, por isso, tem desenvolvido respostas específicas em vários países, entre eles, África do Sul, Paquistão, Colômbia, México e Venezuela.

No Brasil, após oferecer os seus serviços ao Governo Federal, em 2009, o Comitê Internacional da Cruz Vermelha (CICV) iniciou o Projeto Rio, implementado no município fluminense e mediante o qual desenvolveu ações específicas para as populações das comunidades mais afetadas pela violência armada. Neste âmbito, formulou a metodologia de Acesso Mais Seguro para Serviços Públicos Essenciais e, desde então, a aplica em outros municípios com sucesso.

### **O Comitê Internacional da Cruz Vermelha na região**

A Delegação Regional do CICV para Argentina, Brasil, Chile, Paraguai e Uruguai atua para responder e promover respostas dos organismos competentes às necessidades humanitárias de pessoas afetadas pela violência armada em contextos urbanos.

O CICV promove o Direito Internacional Humanitário (DIH) e os princípios humanitários junto às autoridades e instituições dos cinco países. Além disso, apoia as Sociedades Nacionais da Cruz Vermelha a fim de aumentar a sua capaci-

dade de resposta às necessidades humanitárias da população.

A organização busca sensibilizar as autoridades e a sociedade sobre o profundo sofrimento dos familiares e o impacto do desaparecimento de um ente querido. Também oferece apoio e treinamento para técnicos na identificação de restos mortais das pessoas desaparecidas.

Além disso, promove ações para minimizar os efeitos da violência armada em contextos urbanos. A experiência nas comunidades do Rio de Janeiro entre 2009 e 2013 resultou em ações integradas nos campos da promoção da Saúde e Educação que buscam proteger a população e desenvolver a capacidade de resiliência das pessoas que moram ou trabalham nessas comunidades. Após cinco anos de Projeto Rio, o CICV oferece apoio técnico aos parceiros para que continuem essas ações, garantam a sua sustentabilidade e promovam a sua ampliação para outras áreas que sofrem com situações de violência armada em contextos urbanos. Quando solicitado pelas autoridades, apoia a implementação e adaptação dessas metodologias em outras cidades e regiões do Brasil e também em outros países do mundo.



# O ACESSO MAIS SEGURO (AMS)

**AMS é uma metodologia para reduzir, mitigar e responder às consequências da exposição da população a contextos de violência armada.**

Harmonizada de acordo às políticas e diretrizes da norma internacional ISO 31000<sup>3</sup>, o AMS se baseia e foi adaptado a partir dos protocolos de segurança do CICV, elaborados a partir da sua ampla experiência de trabalho em contextos de conflito e violência armada. Os seus objetivos são:

- Proteger vidas, promover ambientes seguros e fortalecer a resiliência dos profissionais de instituições públicas e estruturas de serviços públicos essenciais que trabalham em áreas afetadas pela violência armada.
- Desenvolver junto às secretarias responsáveis pela prestação de serviços públicos essenciais estratégias integrais de gestão de riscos, gestão de crises, tratamento de riscos e gestão do

estresse, tudo por meio de ações concretas que sistematizam a autoproteção dos profissionais.

- Promover mudanças no conhecimento, no comportamento e na postura dos profissionais e gestores frente à convivência com riscos relacionados à violência armada, permitindo que sejam gerenciados de forma eficaz, eficiente e coerente.
- Melhorar a eficiência geral dos serviços e otimizar a utilização de recursos humanos e financeiros.
- Ampliar o acesso a serviços públicos essenciais, tanto por meio do livre acesso dos profissionais às comunidades, quanto da população aos locais de atendimento.

3 ABNT - NBR ISO 31000:2009 - Gestão de Riscos. ISO é um sistema de standardização internacional da International Organization for Standardization. Cf.: <https://www.iso.org/home.html>

## A IMPLEMENTAÇÃO DO AMS

A implementação do AMS prevê a sensibilização dos gestores e/ou tomadores de decisão para a situação de segurança dos profissionais e pessoas que convivem em contextos violentos e inseguros cotidianamente.

O CICV oferece o seu conhecimento/a sua experiência às autoridades públicas municipais, estaduais e federais de maneira voluntária e gratuita e desenvolve programas específicos adaptados às necessidades locais e à estrutura de cada órgão público (Secretaria), do seguinte modo:



Analisa e identifica, junto com os serviços públicos essenciais, os riscos inerentes à violência armada e define planos de ação específicos para a rede de infraestrutura e profissionais.



Promove a criação/organização de grupos de suporte responsáveis pela gestão diária dos equipamentos, da comunicação e da coordenação interna e externa dos órgãos e dependências públicas, o que possibilita uma melhor gestão de riscos.



Em coordenação com as autoridades concernidas, treina multiplicadores para que haja uma rede de profissionais locais qualificados e para que a metodologia seja implementada em outras áreas da região.



Apoia tecnicamente os governos<sup>4</sup> no desenvolvimento e na implementação da metodologia com visitas técnicas de acompanhamento.



Promove a sustentabilidade das ações e a apropriação da metodologia pelas diferentes autoridades e serviços públicos essenciais.

<sup>4</sup> Durante a vigência do termo de cooperação ente CICV e as autoridades municipais. Os termos de cooperação assinados são de apoio técnico, não existindo qualquer repasse financeiro ao CICV.

## PLATAFORMA DIGITAL E APLICATIVO ACESSO MAIS SEGURO: APOIANDO GESTORES E INSTITUIÇÕES NA GESTÃO DE CRISE

Com objetivo de apoiar as instituições públicas parceiras na identificação e mitigação dos impactos da violência nos serviços, profissionais e beneficiários, o CICV, junto aos parceiros desenvolveu e disponibilizou, em 2019, a Plataforma e o aplicativo AMS. Esta ferramenta foi elaborada para apoiar e facilitar a implementação da metodologia AMS nas instituições, permitindo uma rápida e eficaz comunicação e gestão de crise. Contribui com a coleta, monitoramento e análise de dados sobre o impacto dos incidentes violentos na oferta dos serviços, assim como, para o bem-estar dos profissionais e beneficiários.

Benefícios para as instituições a partir da utilização da Plataforma e App AMS:

- 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 incidentes de violência ocorridos, proporcionando ao gestor uma imagem instantânea da situação dos serviços e dos impactos imediatos causados pela violência. Desta forma, a gestão pode oferecer um suporte adequado e em tempo oportuno às unidades em situação de risco. A informação obtida pelo sistema de notificação auxilia, ainda, na tomada de decisão dos gestores acerca da priorização e tratamento dos riscos identificados.
- A plataforma AMS facilita a implementação de Planos de Contingência digitais (Planos AMS) desenvolvidos pelas unidades, os quais são fundamentais para identificação e priorização dos riscos e das medidas de mitigação a serem adotadas por cada unidade.
- Mediante acesso a um painel de indicadores integrado pelos dados coletados pela própria instituição por meio das notificações, a Plataforma AMS permite ao gestor identificar e mensurar o impacto da violência armada sobre os serviços, acompanhar a evolução da implementação do AMS, além de fornecer uma análise de contexto sobre a violência e o território.



# Plataforma AMS

ACesso MAIS SEGURO PARA SALVAR VIDAS

---

EMAIL:

SENHA:

[ESQUECI A SENHA](#)

# ASPECTOS ESSENCIAIS DO AMS

O trabalho com a metodologia de AMS contempla ações contínuas e sustentadas em quatro eixos, de forma integral e apropriada a cada momento da implementação.

A metodologia parte da própria experiência e adaptação das regras de segurança do CICV seguindo a referência da norma ISO 31000.

## 1 Análise do contexto e dos riscos

Tanto o acesso aos locais de trabalho, quanto a prestação de serviços públicos essenciais pode ser afetada pela existência de riscos relacionados à violência armada em contextos urbanos.

Os riscos podem envolver desde danos patrimoniais até perdas humanas, e diferem tanto na probabilidade de ocorrência como na intensidade de impacto, sendo específicos para cada contexto e variando ao longo do tempo. Por isso, o primeiro passo é a análise adequada de contexto e dos riscos existentes, que deve ser contínua, dado o caráter mutável da realidade das áreas afetadas pela violência armada.

## 2 Tratamento de riscos

Muitas vezes os riscos presentes são ignorados ou simplesmente tratados de forma inadequada, o que não colabora para a redução de eventos indesejados.

O AMS prevê uma cadeia de atividades de visibilidade e tratamento dos riscos, realizadas por diferentes atores, com o objetivo de ampliar a segurança e a proteção dos profissionais e das comunidades localizadas em áreas vulneráveis.

**EXEMPLO** A Secretaria Municipal de Educação do Rio de Janeiro identificou que os botijões de gás estão sem proteção e localizados no exterior das escolas e assim expostos durante tiroteios ou confrontos.

*Ainda que a probabilidade de ocorrência seja baixa, o impacto da mesma é muito alto com a possibilidade de explosão, destruição de infraestrutura e, eventualmente, de mortos e feridos.*



### IDENTIFICAÇÃO

Botijões de gás expostos sem proteção.  
Risco de explosão.



### ANÁLISE

Probabilidade de ocorrência: baixa.  
Impacto: muito alto.



### AVALIAÇÃO

Infraestrutura inadequada para instalação dos bujões de gás, ocasionando riscos para todas as pessoas do edifício.  
Custo: baixo e sem necessidade de medidas complexas.



### TRATAMENTO

Adaptar o local de armazenamento dos botijões.  
Coordenação Externa: Corpo de bombeiros.





### 3 Gestão de crise

Ainda que o eixo Tratamento de Riscos seja conduzido de forma extremamente cuidadosa e qualificada, não se pode assumir a ausência total de riscos em nenhuma circunstância, nem evitar completamente a possibilidade de ocorrência de um evento indesejado. Por isso, o eixo Gestão de Crise envolve a preparação e a resposta direta a um incidente de segurança que possa ocorrer envolvendo as infraestruturas e profissionais dos serviços públicos essenciais.

Para a preparação dos profissionais e dos espaços, além das ações previstas para tratamento dos riscos, a implementação do AMS prevê a elaboração de um

Plano de Acesso Mais Seguro em cada estrutura onde a metodologia é utilizada.

O plano é um documento vinculante desenvolvido localmente pelos trabalhadores, com apoio e validação das autoridades. Pode incluir a redação de protocolos de ação específicos, estabelecimento de fluxos de comunicação e coordenação adequados, assim como de funções e atribuições para cada membro da equipe em caso de incidentes. Este trabalho de preparação e organização anterior à crise permite uma resposta estruturada, eficaz e menos emotiva o que impacta também na gestão do estresse dos profissionais.



#### 4 Gestão do estresse

O desenvolvimento de um eixo específico para gestão de estresse surge da necessidade de apoiar o profissional que diariamente é exposto a situações de violência armada e que pode ter sua saúde mental afetada. Considera-se, tanto o estresse gerado por incidentes de segurança (mobilizações emocionais intensas ligadas ao evento), como também o desconforto e insegurança cotidianos que podem diminuir a resiliência e o bem-estar dos profissionais.

A percepção que alguns profissionais compartilham, de falta de sensibilidade dos gestores frente às dificuldades vividas, é um aspecto que também interfere diretamente no desejo dos profissionais em trabalhar nas áreas mais vulneráveis. A existência de ações concretas para a gestão de estresse representam um cuidado importante com essas pessoas.

A implementação do AMS recomenda que algumas medidas de apoio psicossocial sejam previstas para os profissionais, além da existência de fluxos e ações específicos de cuidado em saúde mental, em caso de incidentes de segurança.

#### PORTO ALEGRE



*“Era uma tarde de novembro de 2016. Uma equipe formada por cinco educadores e uma coordenadora organizava um torneio esportivo com a presença de cerca de 60 adolescentes, entre 15 e 18 anos, em um ginásio de esportes em uma região de periferia de Porto Alegre (RS). Já no final do evento, três homens armados, desconhecidos do grupo, entraram na quadra e começaram a agredir um dos jovens que estava jogando. Ao perceber a situação, um dos educadores tentou intervir e foi ameaçado com uma arma, ao mesmo tempo que os outros perceberam que a única saída do local tinha sido fechada por outro dos invasores. A equipe ficou desorientada e sem saber o que fazer. Após espancaram o adolescente, os agressores se retiraram do local. Esta equipe, extremamente traumatizada com o ocorrido, teve dificuldade de retornar ao território.”*

---

## ONDE A METODOLOGIA JÁ FOI IMPLEMENTADA

No Brasil, o AMS já foi implementado em cidades das regiões Sul, Sudeste e Nordeste: Porto Alegre (RS), Florianópolis (SC), Duque de Caxias (RJ), Rio de Janeiro (RJ), Vila Velha (ES) e Fortaleza (CE).

Em alguns desses municípios, a execução do projeto foi totalmente integrada entre diferentes secretarias de governo, o que potencializa o trabalho de gestão de riscos.



---

As principais áreas relacionadas ao AMS são: saúde, educação e assistência social. No entanto, também foram desenvolvidas experiências com profissionais em outros âmbitos como esportes e lazer, juventude e direitos humanos.



---

## PRINCIPAIS RESULTADOS

### Como principais resultados, a implementação da AMS promove:

- Manutenção da oferta dos serviços à população nas áreas mais vulneráveis à violência armada.
- Gestão integrada entre várias secretarias e serviços e a elaboração de estratégias comuns de redução dos incidentes de segurança nas cidades.
- Melhoria na organização interna e na atribuição de funções, incluindo na comunicação e coordenação interna e do trabalho em equipe.
- Empoderamento dos profissionais, maior satisfação e compromisso no trabalho.
- Gestão do estresse dos profissionais alocados e consequente diminuição da rotatividade/dificuldade de alocação dos servidores.
- Eficácia no investimento, na disponibilização e na gestão dos recursos financeiros.
- Diminuição do tempo de resposta frente aos incidentes de segurança

“ Em agosto de 2017 foi realizado o Treinamento de Acesso Mais Seguro com a equipe de um Centro de Referência de Assistência Social (CRAS), em Porto Alegre, RS. Cerca de 15 funcionários do local foram capacitados na metodologia e iniciaram a construção do ‘Plano de Acesso Mais Seguro’. Ainda que alguns deles duvidassem da necessidade de utilização do plano devido à localização, estrutura física e características de atendimento do local. No dia seguinte ao treinamento, ao realizar uma visita ao território, era iminente um confronto entre grupos armados da área, mas graças ao treinamento, a equipe identificou os sinais de risco e conseguiu regressar ao CRAS sem problemas. Na semana seguinte, o CRAS foi invadido por um indivíduo armado que procurava por um jovem que havia se refugiado no local. A equipe soube como agir e o episódio não teve grandes consequências. Na avaliação interna de Acesso Mais Seguro, toda a equipe se mostrou confiante no plano construído.”

PORTO ALEGRE



## REDE DE AMS

A Rede de AMS é uma plataforma de intercâmbio de experiências e melhoria do trabalho da qual participam representantes e profissionais dos municípios onde o AMS já foi ou está sendo implementado. O principal objetivo da iniciativa é possibilitar situações de aprendizagem conjunta por meio do compartilhamento de boas práticas e da promoção de instruções gerais sobre o AMS e de experiências inovadoras e exitosas.

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

- A participação de representantes dos municípios na Rede é fundamental para que o AMS se desenvolva de forma sustentável, qualificada e participativa ao longo do tempo. Os diferentes relatos oferecidos pelos participantes demons-

tram 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 também facilita a compreensão e aceitação nas dimensões políticas e estratégicas sobre a pertinência do trabalho em AMS, pois permite aos diferentes interlocutores transmitir e legitimar junto à Alta Gestão os benefícios e progressos do trabalho de outros municípios mesmo quando a implementação esteja nos seus primeiros passos.

# O QUE PRECISA SER FEITO

---

## Compromisso político

O município deve ter como objetivo maior o desenvolvimento de uma política pública voltada à proteção dos profissionais de serviços públicos essenciais, na melhoria do serviço e das condições de acesso para e pela a comunidade.

Essa mudança pode implicar que sejam disponibilizados outros recursos humanos e financeiros. No entanto, na implementação integral e adequada do AMS, a maioria das ações não acarreta custos financeiros, mas, sim, o compromisso e vontade política no apoio aos profissionais.

Esse compromisso e vontade são traduzidos na definição de políticas públicas, portarias, resoluções, protocolos internos, reorganização interna e outras medidas que potencializam a prestação de serviços públicos de maneira segura.

---

## Análise de contexto e dos riscos

São ferramentas essenciais para entender especificamente como a violência armada afeta a oferta de serviços públicos essenciais, quais as vulnerabilidades existentes e como devem ser reduzidas ou mitigadas. Essa avaliação já fornece os indicadores iniciais para que a implementação do AMS possa, no futuro, ser avaliada adequadamente e aperfeiçoada.

---

## Compreensão integral

É fundamental que os interlocutores responsáveis pela implementação do AMS compreendam a natureza abrangente da gestão de riscos, que envolve não apenas a gestão de crises ou o tratamento direto dos riscos observados, mas também a adoção de medidas que qualifiquem a comunicação, a gestão do estresse e a otimização dos serviços, por exemplo.

---

## Monitoramento e melhoria contínua

Para que o AMS seja sempre eficiente na proteção dos profissionais e na garantia de acesso para a população, é necessário observar de forma objetiva o desempenho do trabalho e tomar decisões informadas frente a cada cenário.

Para isso, é importante a utilização da plataforma AMS como sistema de monitoramento para acompanhar os indicadores, melhorar a gestão de crise e tomar decisões objetivas em relação a situação de cada território. O monitoramento permite coerência ao longo do tempo, mesmo que exista uma mudança na dinâmica dos territórios, e possibilita a qualificação constante do trabalho, a partir da análise cuidadosa dos dados coletados.



P. Santos/GICV

## Proteção dos serviços básicos essenciais e dos seus profissionais

Em todas as circunstâncias, seja em tempo de paz, seja em tempo de conflito armado, os Estados têm certas obrigações, como, por exemplo, manter um sistema de atendimento sanitário operativo. Assim, devem manter os serviços públicos essenciais de atendimento primário à saúde, o acesso a uma alimentação essencial mínima, uma moradia, condições sanitárias básicas, um fornecimento de água potável limpa, assim como a prestação de medicamentos essenciais, etc., 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 em relação ao objeto, que é, por exemplo, o direito à educação ou o direito à saúde, entre outros. Portanto, o Estado deve universalmente estender a escola para todos, como também oferecer o serviço básico de atendimento primário à saúde para todos os cidadãos.

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

Os profissionais 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, através de 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-lhes segurança e proteção, entre outras.

Nesse sentido, é importante que as autoridades verifiquem se existem no ordenamento jurídico interno as normas que assegurem a proteção desses profissionais. Para o caso de inexistência de normas adequadas, as autoridades devem adotar, sem demora, as medidas administrativas ou legislativas necessárias.

O trabalho desses serviços e desses 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, como as suas ações afetam direta ou indiretamente o acesso a 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 brasileiro<sup>5</sup> e as normas internacionais (Direito Internacional dos Direitos Humanos<sup>6</sup>) que regulam e protegem a sua missão dos prestadores de serviços públicos essenciais são, a saber:

- 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.

OCICV 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.

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

6 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.

## DUQUE DE CAXIAS



“Uma unidade de saúde da família de Duque de Caxias, RJ, abria as portas para mais um dia de trabalho. Por volta das 8h20 da manhã, um grupo de pessoas armadas chegou trazendo uma pessoa baleada e exigindo que fosse feito o tratamento imediato do ferido. Na unidade estavam apenas a enfermeira e alguns agentes comunitários de saúde. A enfermeira, com muito custo e abalada emocionalmente, fez um curativo emergencial e convenceu o grupo a levar o ferido a uma unidade hospitalar para ele receber o tratamento adequado. Os profissionais de saúde foram ameaçados, coagidos e agredidos pelo membros do grupo armado, que chegaram a disparar tiros para o ar na porta da unidade. Na saída, assaltaram o carro de um paciente da unidade. Em decorrência deste incidente, esta unidade de saúde esteve fechada por alguns anos, restringindo o acesso da população daquela região aos serviços básicos de saúde.”





“ Vivemos em situação de risco, quase todos os dias temos tiroteios. Na maioria das vezes, são em frente à unidade, que fica na rua de entrada da nossa comunidade. Vivíamos com muito medo e sem saber o que fazer antes do AMS, pois não tínhamos como decidir nada, ficávamos dentro da unidade, com o prédio aberto, ligando para a secretaria, esperando uma ordem que

às vezes demorava muito, quase uma hora ou até mais. Isso era muito ruim. Hoje, com a chegada do AMS, já sabemos que fazer. Há dias que a gente consegue trabalhar normalmente, mesmo acontecendo alguma coisa na comunidade, pois ela é muito grande e às vezes o incidente não nos traz risco. O programa nos deu essa proteção, essa segurança, e principalmente essa autonomia. ”

PROFISSIONAIS TREINADOS EM 2016 QUE ATUAM NA UNIDADE DE SAÚDE DA MANGUEIRINHA – DUQUE DE CAXIAS (RJ)

“ Depois do AMS ser implementado na Unidade de Saúde do SESC, os profissionais voltaram a trabalhar mais seguros. Dos 32 funcionários, apenas um não voltou a trabalhar após o incidente de segurança. As pessoas não se sentem mais vulneráveis para trabalhar. ”

MÉDICO DA UNIDADE DE SAÚDE DO SESC  
PORTO ALEGRE (RS)

“ É muito bom saber que agora teremos a possibilidade de construir um documento chancelado pela gestão e que pense na proteção dos trabalhadores. ”

COORDENADOR DO ABRIGO AR 10: TREINADO EM 2016  
FUNDAÇÃO DE ASSISTÊNCIA SOCIAL E CIDADANIA (FASC)  
PORTO ALEGRE (RS)

“ *Esse momento foi muito oportuno. Me fez repensar minhas atitudes no trabalho. Eu fazia muitas coisas inadequadas.* ”

“ *A unidade passou a fechar menos. Desde a implementação só tiveram uma situação vermelha, a qual foi reavaliada no turno seguinte e a unidade abriu à tarde.* ”

**COORDENADOR GERAL DOS CONSELHEIROS TUTELARES – PORTO ALEGRE (RS)**

“ *O sucesso da estratégia se deu pelo fato de colegas de trabalho que vivenciam a mesma situação terem sido responsáveis pelos treinamentos. Essas pessoas, que também eram afetadas e se sentiram incomodadas, se apropriaram da metodologia do AMS, querendo ajudar os outros colegas a darem conta da violência que estão vivenciando.* ”

**ENFERMEIRA DE CENTRO DE SAÚDE DE FLORIANÓPOLIS (SC)**

“ *Agora estamos trabalhando com um pouco mais de segurança, conseguindo avaliar e perceber os sinais que antes passavam despercebidos. Então, como funcionária, acho muito válido o AMS e as unidades que não têm deveriam ter, porque hoje pode estar tranquilo, mas amanhã, não.* ”

**PROFISSIONAIS DA UNIDADE DE SAÚDE DA FAMÍLIA EM SANTA LÚCIA – FLORIANÓPOLIS (SC)**

“ *Em 15 anos como ACS, foi a primeira vez que alguém olhou e se importou com o problema que passamos com a violência na rua.* ”

**RELATO DE UM AGENTE COMUNITÁRIO DE SAÚDE (ACS) TREINADO EM 2016 – FLORIANÓPOLIS (SC)**





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.



CICV