

ARTIGO ORIGINAL

Reflexos da segurança corporativa no cotidiano de um hospital público de alta complexidade

Reflections of corporate security in the daily life of a high-complexity public hospital

Kleber Ricardo Cocenza¹, Willian Francisco Mastelli²

1. Especialista em segurança em hospitalidade. Faculdade de Medicina de Ribeirão Preto da Universidade de São Paulo (HCFMRP-USP), Ribeirão Preto SP
2. Mestre em ciências médicas. HCFMRP-USP, Ribeirão Preto SP

RESUMO

Introdução: A segurança corporativa pode ser definida como todas as medidas de proteção adotadas por uma Instituição, a fim de salvaguardar-se de agentes maliciosos que, de forma proposital ou não, possam acarretar algum tipo de prejuízo. Sua presença se faz necessária em qualquer tipo de organização, sobretudo nos hospitais, considerados ambientes desafiadores para os gestores coordenarem e hostis para os clientes. Em muitos casos, especialmente no contexto hospitalar público, espera-se da unidade responsável pela segurança corporativa o desenvolvimento e implementação de mecanismos efetivos de contenção de eventos que possam assediar ou interferir no cotidiano dos profissionais, pacientes ou do patrimônio. **Objetivo:** Descrever os resultados alcançados pela unidade de segurança corporativa de um hospital público de alta complexidade, após implantação de medidas de protetivas de cunho físico e eletrônico no ambiente interno e externo. **Metodologia:** Para fazer frente aos desafios que surgem no cotidiano hospitalar, foi implantado o protocolo de Segurança Institucional que engloba a

utilização do Registro Interno de Ocorrência para identificar potenciais riscos e propor medidas de combate a invasores e proteção de pessoas e bens patrimoniais de um hospital público de alta complexidade. **Resultados:** A presença física de agentes de segurança e sua correlação com mecanismos de supervisão eletrônicos e protocolos de controle, criaram a base de sustentação para todo o sistema de segurança utilizado pelo hospital. Neste sentido, entre os anos de 2015 e 2021, a Instituição ampliou seu quadro de agentes responsáveis pela segurança em cerca de 104% e seu sistema de monitoramento próximo a 330%. Como resultado, o número de registros de eventos adversos apresentou uma redução de 1.450%. **Conclusões:** Cabe a cada organização criar, alimentar e retroalimentar seu sistema de segurança de forma que quando necessário, ele forneça uma resposta rápida, equânime e suficientemente capaz para fazer frente às expectativas dos entes envolvidos no sinistro. Assim sendo, todo o sistema de segurança deve estar fundamentado sobre premissas que zelam ininterruptamente pelo patrimônio institucional e pela vida humana.

Palavras-chaves: Protocolos, Segurança, Hospital, Sistemas, Registro Interno de Ocorrência.

ABSTRACT

Introduction: Corporate Security can be defined as all the protection measures adopted by an Institution to protect itself from malicious agents that, intentionally or not, may cause some type of damage. Its presence is necessary in any type of organization, especially in hospitals, considered challenging environments for managers to coordinate and hostile for customers. In many cases, especially in the public hospital context, the unit responsible for Corporate Security is expected to develop and implement effective mechanisms to contain events that may harass or interfere with the daily lives of professionals, patients or property. **Objectives:** To describe the results achieved by the Corporate Security unit of a high complexity public hospital, after the implementation of physical and electronic protective measures in the internal and external environment. **Method:** To face the challenges that arise in hospital daily life, the Institutional Security Protocol was implemented, which encompasses the use of the Internal Occurrence Record to identify potential risks and propose measures to combat intruders and protect people and property in a hospital. highly complex audience. **Results:** The physical presence of security agents and their correlation with electronic supervision mechanisms and control protocols created the support base for the entire security system used by the hospital. In this sense, between 2015 and 2021, the Institution expanded its staff of agents responsible for security by around 104% and its monitoring system by around 330%. As a result, the number of adverse event records was reduced by 1,450%. **Conclusions:** It is up to each organization to create feed and feedback its security system so that, when necessary, it provides a quick, equitable and sufficiently capable response to meet the expectations of the entities involved in the accident. Therefore, the entire security system must be based on premises that uninterruptedly care for the institutional heritage and human life.

Keywords: *Protocols, Security, Hospital, Systems, Internal Occurrence Record.*

INTRODUÇÃO

A segurança corporativa pode ser mais bem definida como todas as medidas adotadas por uma Instituição, a fim de salvaguardar-se de agentes maliciosos que, de forma proposital ou não, que possam tentar acarretar algum tipo de prejuízo^{1,2}.

Como bem comum, a segurança é composta por um conjunto de convenções sociais denominadas medidas ou critérios de proteção, que, notadamente, estão diretamente suscetíveis a variações devido à ética, moral e cultura da sociedade em que está inserida².

Basicamente, esses critérios de segurança fundamentam-se no ato de controlar, administrar e proteger patrimônios e pessoas, de eventos adversos lesivos ao desencorajar o interesse utilizando medidas de amparo que dificultam o acesso, detectam e prontamente se interpõe diante de potenciais invasores³.

Contudo, é oportuno esclarecer que ao pensar em segurança é comum relacioná-la ou até mesmo simplificá-la a mecanismos de contenção física e/ou eletrônica. Entretanto, a segurança exterioriza-se mais propriamente como uma sensação, isto é, em alguns casos podem ser mobilizado todo aparato físico e tecnológico disponível, e ainda assim as pessoas se considerarem desprotegidas e inseguras no ambiente em que estão presentes⁴.

Dessa forma, a sensação de segurança é tecida levando em consideração o ponto de vista individual ou de um determinado grupo de pessoas, em face das medidas de amparo que lhe são plenamente perceptíveis aos olhos e não na complexa estrutura de proteção implementada pelos órgãos governamentais ou instituições privadas^{4,5}.

Em um cenário organizacional, ela, a segurança, deve se predispor em associar dispositivos de controle físico com concepções, ou seja, conceitos tais como confiabilidade e continuidade podem ser mais bem interpretados pelos usuários por meio da presença ininterrupta de um vigilante em um determinado local e a certeza de que, se necessário, o agente de segurança agirá no enfrentamento de qualquer situação de risco^{5,6}.

Sendo essa concatenação a chave para o sucesso, de maneira geral, o sentimento de segurança no indivíduo ou na coletividade é despertado quando

a organização os comunica de forma didática e regular a respeito da existência de protocolos de segurança, do papel desempenhado pelos agentes responsáveis pela prevenção e supressão de sinistros, bem como sobre o uso barreiras físicas e tecnologias de supervisão eletrônica de ambientes, capazes de atuar sem necessidade de intervenção humana¹.

Não obstante, um dos aspectos mais importantes da segurança que além de ser entendido ele deve ser vivenciado, refere-se ao fato de que ela resulta de ações individuais, significando que cada pessoa necessita contribuir com a integridade do local em que convive e servir de canal de interlocução imediata entre os agentes de segurança e o evento ameaçador^{1,4,7}.

No âmbito de uma organização de saúde, seja ela pública ou privada, espera-se da unidade responsável pela gestão da segurança corporativa o desenvolvimento e implementação de mecanismos efetivos para atenuar a eclosão de eventos adversos que possam assediar ou interferir no cotidiano dos profissionais, pacientes ou do próprio patrimônio.

Para fazer frente a essas expectativas, a complexa dinâmica hospitalar, principalmente aquela pertencente à esfera pública, responsável por grande parte dos atendimentos prestados neste país, torna-se gradativamente mais entrelaçada e interdependente dos serviços comumente chamados de apoio⁸.

Como a própria terminologia indica, aos serviços de apoio ajuíza-se a responsabilidade de prover todo o suporte necessário para que as atividades assistenciais sejam executadas da forma, no tempo e com a qualidade desejada⁹.

Diante disso e tendo em vista o atual cenário nacional, torna-se desinteressante que as organizações de saúde empreendam esforços no gerenciamento de atividades que, na maioria das vezes, não possuem expertise e diferem completamente do seu propósito existencial¹⁰.

Com a proposta de auxiliar no bom funcionamento das instituições, inclusive, auferindo vantagens competitivas e econômicas, os serviços de apoio devem sempre que possível, ser delegados para empresas que possuem a expertise necessária^{11,12}.

Em um hospital público de nível terciário no interior do estado de São Paulo, que diariamente apresenta uma expressiva circulação pessoas e veículos em suas dependências internas e externas, os serviços de apoio assumiram um papel de extrema relevância para garantir que o desempenho das atividades oferecidas pelas equipes assistenciais não sofra qualquer tipo de interferência.

É oportuno mencionar que quanto maior o fluxo de pessoas e veículos, maior é a probabilidade do ambiente organizacional manifestar eventos que podem colocar em xeque a integridade de pessoas e do patrimônio. Neste diapasão, os serviços de higienização, lavanderia, logística intra-hospitalar e, constatatadamente, segurança, devem atuar de forma sinérgica para mitigar possíveis ameaças.

Sob o prisma da segurança, desde o ano de 2015 o Hospital estudado investe continuamente no desenvolvimento de seu sistema de segurança. De forma modular, expande seu efetivo de profissionais e seu parque de monitoramento eletrônico com o propósito de atender à crescente demanda que surge em seu cotidiano administrativo e operacional.

Também oportuniza-se afirmar que não basta a disponibilização de recursos humanos e/ou modernas ferramentas de supervisão, deve-se também oferecer um canal de comunicação efetivo que permita aos usuários noticiar situações que eles entendam como suspeitas¹³.

Em decorrência disso e buscando atender essa necessidade, a segurança corporativa do Hospital desenvolveu um protocolo de Segurança Institucional e atrelado a ele uma importante ferramenta de comunicação com os profissionais, que permite a notificação de eventos adversos e, concomitantemente, auxilia na gestão de riscos uma vez que permite a identificação das principais ocorrências, locais de maior incidência, tipo de profissional envolvido, entre outras informações.

A somatória das boas práticas mencionadas, que de maneira pungente assumem o papel de inibir potenciais eventos que possam influenciar negativamente no ambiente organizacional, procuram tornar o ambiente organizacional seguro para o exercício de suas atividades e no processo de recuperação da comunidade atendida.

Para alcançar esse propósito, todas as condutas de segurança necessitam estar entrelaçadas com as diretrizes da gestão da qualidade, que favorece a governabilidade dos protocolos, além de promover a utilização responsável de recursos financeiros e humanos, sem perder o foco na humanização dos serviços prestados e a busca permanente pela satisfação dos clientes.

Sendo assim, este artigo prima por analisar como as ações desenvolvidas pela equipe de segurança corporativa podem contribuir positivamente sobre o cotidiano de um ambiente hospitalar público de alta complexidade.

MÉTODOS

Medidas ou critérios de segurança refletem a postura adotada por uma determinada Instituição, almejando garantir a preservação de pessoas e de seu patrimônio alocado no ambiente interno e externo^{14,15}.

Essa preservação pode ocorrer no sentido de coibir ou mitigar sinistros a partir de ações ostensivas, investigativas, de inteligência, com a participação ou não de outras instituições, vinculadas ou não aos órgãos de segurança pública e defesa social, nas atividades para enfrentamento de crimes^{14,15,16}.

Neste sentido, desde o ano de 2015, o hospital amplia de forma gradual seu sistema de segurança mediante a terceirizações de serviços de apoio, aquisição de equipamentos de supervisão eletrônica e a elaboração de regulamentos, cujo papel é disciplinar as condutas de segurança que são

esperadas de seu corpo profissional, clientes, fornecedores e prestadores de serviços.

Como utilizar os espaços comuns, tais como: estacionamentos, quais documentos são necessários para que seja autorizado o acesso à Instituição, como obter as imagens captadas pelo sistema de monitoramento, compõe parte do chamado protocolo Institucional de Segurança.

Este protocolo descreve, registra e direciona oficialmente as condutas e os cuidados que devem ser observados na Instituição, fornecendo inclusive fluxogramas de trabalho para facilitar na resolução dos problemas mais comuns¹⁷.

Também pertencente ao protocolo de segurança, existe a ferramenta eletrônica chamada de Registro Interno de Ocorrência (RIO), disponível para todos os profissionais na intranet da organização. Nele, encontram-se catalogadas problemáticas importantes tais como: tentativas de roubo, furto, agressões, vandalismo, infrações de trânsito, além de princípio de incêndio e tentativa de evasão de pacientes.

Utilizando o RIO, qualquer profissional institucional que esteja vivenciando alguma situação de perigo, como as indicadas acima ou outras de seu interesse, pode acessar essa plataforma e emitir um comunicado em que informa de maneira objetiva o local e a natureza do evento observado.

As informações são imediatamente direcionadas à equipe da segurança corporativa que inicia o processo de triagem da notificação recebida e definição de sua classificação.

O evento pode receber a classificação mínima ou baixa - representado eventos de pouca monta/risco - ou média, alta ou máxima - indicando que não conformidade manifesta inspira cuidados urgentes e o impacto sobre a organização é representativo.

Após definição do nível de segurança, a equipe de segurança corporativa abre um processo de investigação e envia uma equipe para reestabelecer as condições de ordem e proteção, avaliando a relevância das barreiras físicas e eletrônicas que existem do local do evento.

Concluída a análise, a equipe de segurança corporativa emite um relatório circunstanciado, onde indica ao notificante e aos responsáveis técnicos do local em que ocorreu o evento, quais medidas de contenção necessitam ser implantadas ou reformuladas, assim como a postura que os profissionais envolvidos necessitam desempenhar para evitar episódios similares.

RESULTADOS

Ao tratar sobre segurança, principalmente de instituições de saúde, não é possível desconsiderar a necessidade da existência de uma arquitetura de segurança bem elaborada e que abarque a presença de profissionais

capacitados e treinados para atuar em momentos de crise, ou seja, quando um sinistro ocorre.

Juntamente com a presença física de profissionais da área de segurança, se faz necessária sua correlação com mecanismos de supervisão eletrônicos e protocolos de controle, criando, dessa forma, a base de sustentação para todo o sistema de proteção institucional.

Responsável pela assistência em saúde para uma macrorregião composta por mais de quatro milhões de pessoas, o hospital investe de forma expressiva na supervisão de seus ambientes para controle da circulação de pessoas, veículos, equipamentos e insumos.

Para isso, como poderá ser observado a seguir no Gráfico 1, entre os anos de 2015 e 2021, a instituição ampliou seu quadro operacional de agentes responsáveis pela segurança organizacional em cerca de 104%.

Concomitantemente, o sistema de monitoramento eletrônico também recebeu significativos investimentos e com a ampliação de seu aparato tecnológico, criou e implantou a Central de Comando de Operações (CCO).

Composta por uma equipe altamente especializada para supervisão digital de ambientes, essa unidade é responsável pela gestão operacional de um parque composto por 1.250 câmeras, montante que representa um crescimento próximo a 330% com indica a seguir o Gráfico 2.

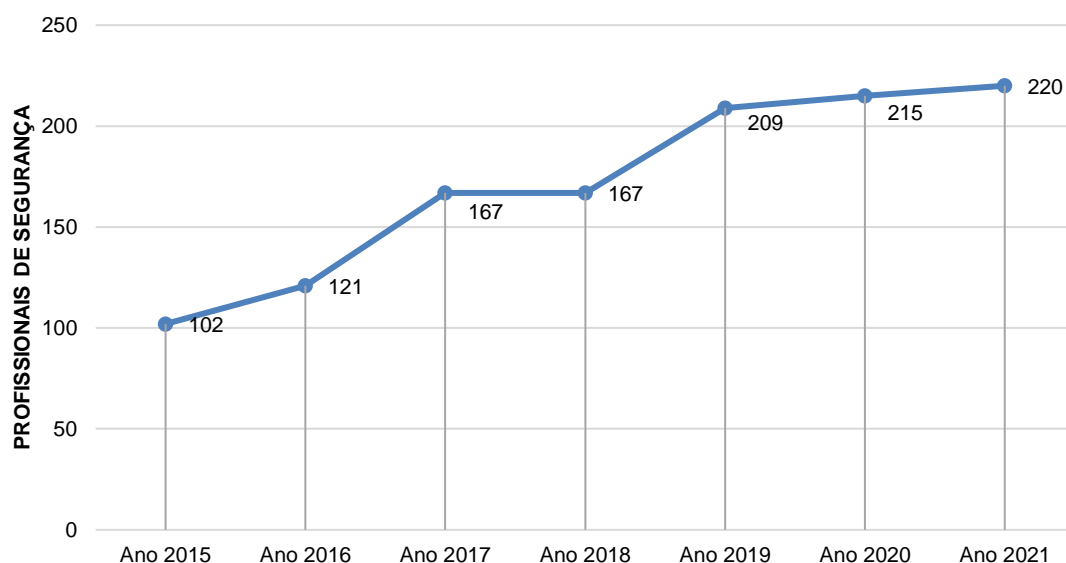


Gráfico 1. Evolução do quadro operacional de agentes responsáveis pela segurança organizacional.

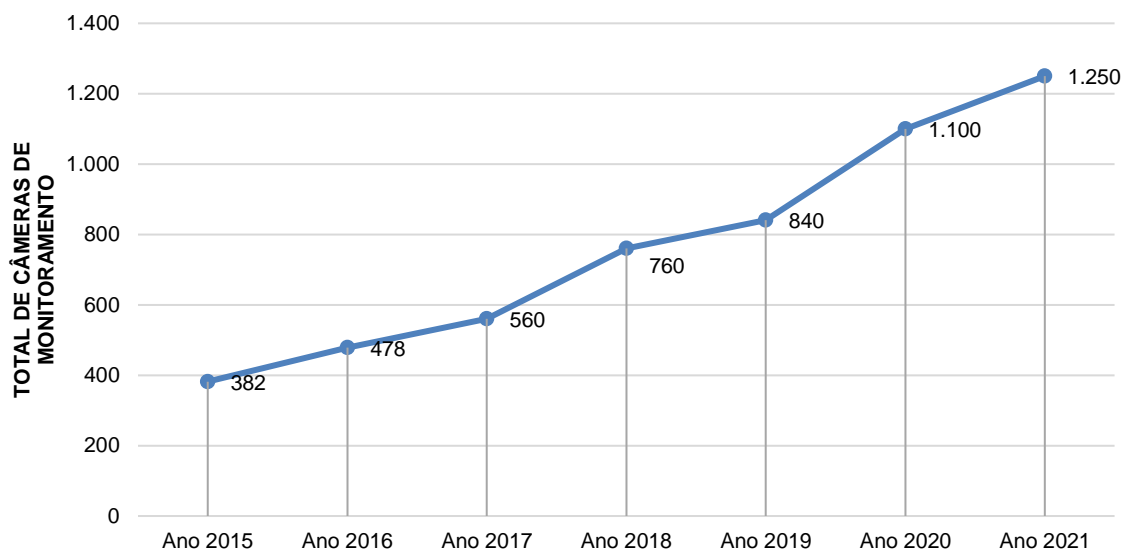


Gráfico 2. Evolução do parque de monitoramento.

Todo esse aparato tecnológico e humano, possui como meta coibir ou mitigar eventos negativos que possam interferir, mesmo que minimamente, na sensação de segurança de todos os envolvidos no processo assistencial e administrativo atinentes à Instituição de saúde.

Como reflexo de todas as ações que foram adotadas, foi possível obter uma redução próxima a 1.450% no número total de sinistros que ocorreram na Instituição, como ilustra a seguir o Gráfico 3.

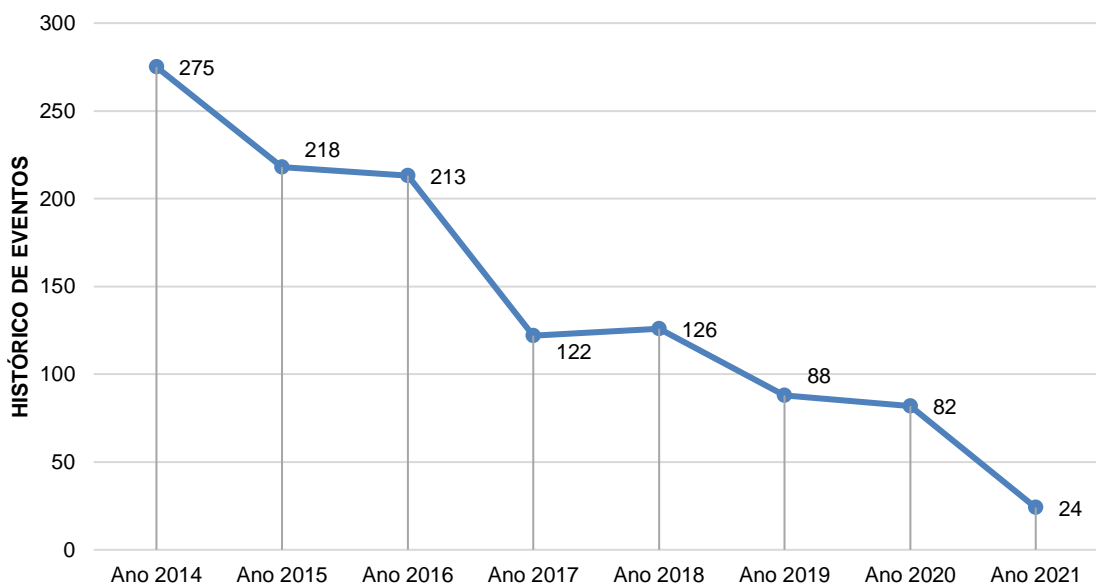


Gráfico 3. Redução do número de sinistros

DISCUSSÃO

A gestão de riscos corporativos deve permear toda a organização¹⁸, isto é, deve ter a participação do conselho de administração da Instituição, diretoria e demais profissionais, independentemente da função que ocupam no organograma empresarial essa responsabilidade não pode estar limitada apenas à área de segurança corporativa.

A participação de todos necessita ser ativa, estabelecendo estratégias claras e devidamente formuladas para identificar eventos potencialmente capazes de afetá-la e propor ações que contribuam para a plena superação de múltiplos obstáculos.

Ainda assim, caso não for possível eliminar todos os riscos¹⁹, a área responsável pela segurança deve atuar no sentido de identificá-los e administrá-los de modo a mantê-los sobre controle e dentro de um patamar que seja aceitável pela organização.

Independentemente de a empresa possuir natureza pública ou privada, o estímulo para estar preparada para o enfrentamento de crises deve ser ordinário às equipes envolvidas, que devidamente capacitadas, objetivam garantir a segurança por meio da prestação de serviços satisfatórios, não apenas na área assistencial, mas em todas as demais^{18,19,20}.

Isto posto e recordando os dados externalizados nos Gráficos 1 e 2 do tópico Resultados, é possível verificar que a Instituição adotou uma política agressiva de investimento no segmento de segurança, ampliando exponencialmente seu efetivo de agentes de segurança, assim como de monitoramento eletrônico.

Notadamente, a confluência destas ações trouxe à luz um proscênio extremamente positivo para a organização com alude o Gráfico 3, presente também no tópico Resultados. A redução no número de ocorrências que foi obtido, demonstra de forma indelével que o caminho percorrido e a postura estratégica adotadas foram as melhores possíveis.

Muito embora os resultados apresentados serem de grande impacto e favorecerem diretamente na proteção do patrimônio institucional e de pessoas, eles não podem ser interpretados como um fim em si mesmas, isto é, quando se trata de segurança novos horizontes precisam ser alcançados de forma sistemática e com vistas propiciar a constante salvaguarda^{2,21}.

A segurança corporativa deve, de forma ininterrupta, buscar gerenciar os ambientes organizacionais para que as empresas não sofram qualquer tipo de perda. E considerando que a todo tempo as corporações estão expostas a múltiplos tipos de riscos, se faz necessário manter sob vigilância sistemática pessoas, veículo, insumos, equipamentos e infraestrutura.

CONCLUSÃO

Utilizando objetivos claros, ações estratégicas, indicadores de qualidade e formas de financiamento e gestão, a arquitetura de segurança deve ser uniforme e permitir o compartilhamento instantâneo de dados, além da realização de operações integradas para garantir um ambiente organizacional devidamente seguro.

Sendo assim, cabe a cada organização criar, alimentar e retroalimentar seu sistema de segurança de forma que, quando necessário, ele forneça uma resposta rápida, equânime e suficientemente capaz para fazer frente às expectativas dos entes envolvidos no sinistro.

No cenário vivenciado pelo hospital público de saúde, todo o seu sistema de segurança foi fundamentado sobre quatro premissas, que abrem a real possibilidade de zelar ininterruptamente pelas pessoas e o patrimônio físico, utilizando de forma consciente todos os recursos disponíveis.

A primeira corresponde à certeza de que não é possível concretizar uma política de segurança sem antes subordiná-la a critérios científicos de concepção, execução e avaliação contínua de resultados.

A segunda tem a ver com o fato de que este sistema deve respeitar as condições governamentais e culturais, impostas pela sociedade em que o hospital está inserido.

Sobre a terceira, ela leva em consideração o fato que a segurança deve ser participativa, todos os entes: pacientes, profissionais e organização, devem contribuir para que ela se estabeleça e se perpetue.

Por fim e em relação a última premissa, ela demonstra que a adoção de níveis elevados de governabilidade da segurança deve estar baseada na transparência e prestação de contas à sociedade assistida. E isso, por intermédio da construção de canais de comunicação efetivos e que correspondam às expectativas ordinárias ou extraordinárias de um cotidiano hospitalar.

REFERÊNCIAS

1. Aragon, Alexandre Augusto. Vade mecum segurança pública. Brasília: Secretaria Nacional de Segurança Pública, 2010.
2. BEATO, Cláudio Chaves. Compreendendo e avaliando: projetos de segurança pública. Belo Horizonte: Editora UFMG; 2001.
3. MARCONDES, José Sergio.
<https://www.gestaodesegurancaprivada.com.br/medidas-de-seguranca-fisica/>. Acesso em 10/12/2021.

4. MEIRELES, Nino Ricardo. Liderança do Gestor de Segurança. Editora: Sicurezza; 2012.
5. OLIVEIRA, Ivany de Jesus Ezequiel. A participação da sociedade civil na política pública de prevenção à criminalidade. 2008. Monografia apresentada ao DCP/FAFICH/UFMG. Belo Horizonte.
6. R.J. Gicliotti, R.C.Jason e N.J. Cogan, publicado na revista Security Management, proposto em marco de 1982.
7. Plano Nacional de Segurança Pública e Defesa Social.
<https://www.gov.br/pt-br/noticias/justica-e-seguranca/2021/09/plano-nacional-de-seguranca-publica-e-defesa-social-e-atualizado-com-contribuicoes-da-sociedade-e-de-orgaos-publicos>. Acesso 10/12/2021.
8. DALLORA, MELV. Gerenciamento de custo de material de consume em hospital de ensino. 2007. 103 f. Dissertação (Mestrado) – Faculdade de Medicina de Ribeirão Preto, Universidade de São Paulo, Ribeirão Preto, 2007.
9. QUEIROZ, Alberto Ramos Soares. Manual de terceirização: onde podemos errar no desenvolvimento e na implantação dos projetos e quais são os caminhos do sucesso. 4. ed. São Paulo: STS; 1992.
10. ROBERTELLA, Luiz Carlos Amorim. Terceirização. Tendências em doutrina e jurisprudência. Revista Trabalho & Doutrina. São Paulo. 1999
11. GODOI, AF. Hotelaria Hospitalar e Humanização no Atendimento em Hospitais: humanização do atendimento, departamentalização, gerenciamento, saúde e turismo, hospitalidade. São Paulo: Atlas; 2004.
12. BURMESTER, Haino. Gestão da qualidade hospitalar 1a. Ed. São Paulo: Saraiva; 2013.
13. BARBIERI, AR.; HORTALE, VA. Desempenho gerencial em serviços públicos de saúde: estudo de caso em Mato Grosso do Sul, Brasil. Cadernos de Saúde Pública, Rio de Janeiro. 2015; 21(5):1349-1356.
14. BRASILIANO, AC. (2016). Inteligência em Riscos - Gestão Integrada em Riscos Corporativos. São Paulo, SP, Brasil: Sicurezza.
15. KÖHLER, Carlos Alberto. Gestão da Segurança Patrimonial: aplicação do método PDCA (Vol. 01). Santa Cruz do Sul, RS, Brasil: SICUREZZA; 2017.
16. DAGNINO, E, Sociedade civil e espaços públicos no Brasil. São Paulo: Editora Paz e Terra S/A; 2002.
17. CHIAVENATO, Idalberto. Gestão de Pessoas 3ª Ed. Rio de Janeiro: Editora Elsevier; 2010.
18. BRASILIANO, AC. (2016). Inteligência em Riscos - Gestão Integrada em Riscos Corporativos. São Paulo, São Paulo, Brasil: Sicurezza; 2016.

19. CAMPOS, Vicente Falconi. Gerenciamento Pelas Diretrizes: o que todo membro da alta administração deveria saber para entrar no terceiro milênio (5° ed.). Nova Lima, Minas Gerais, Brasil: Falconi Editora; 2013.
20. CAMPOS, Vicente Falconi. O Valor dos recursos Humanos na era do Conhecimento (8° ed.). Nova Lima, Minas Gerais, Brasil: Falconi Editora; 2014
21. ZANETIC, A. (dezembro de 2005). A Questão da Segurança Privada: Estudo do marco regulatório dos serviços particulares de segurança. São Paulo, São Paulo, Brasil.

Recebido: 25 de maio de 2022. **Aceito:** 26 de junho de 2022

Correspondência: Willian Francisco Mastelli. **E-mail:** wfmastelli@hcrp.usp.br

Conflito de Interesses: os autores declararam não haver conflito de interesses

© This is an Open Access article distributed under the terms of the Creative Commons Attribution License, which permits unrestricted use, distribution, and reproduction in any medium, provided the original work is properly cited