

Código:	PG-SES-004
Nº da revisão:	00
Elaborador:	Cristiano Pazzini
Aprovador:	Rubens Bechara Junior
Data da aprovação:	23/06/2020
Periodicidade da revisão:	Anual
Classificação:	Público

PADRÃO DE CONTROLE DE RISCO CRÍTICO 04 – PROTOCOLO DE PROTEÇÃO E SEGURANÇA PESSOAL

1. Objetivo

Orientar os colaboradores da **Fundação Renova** e dos **Fornecedores de Serviço** de como proceder em situações que coloquem sua integridade física e psicológica em risco, tais como: Ameaças, agressões, discriminação, calúnia, difamação, injúria, sequestro, cárcere privada, manifestação ou ocupação.

2. Público alvo

Colaboradores da **Fundação Renova** e dos **Fornecedores de Serviços**.

3. Documentos complementares

Constituição Federal

Código Penal Brasileiro

4. Responsabilidades

Quem elabora	Quem deve ser consultado	Quem aprova
Gestor de Segurança Institucional (Saúde e Segurança)	Gestão de Pessoas Jurídico Gestão de Contratos Suprimentos	Gerente de Saúde e Segurança (Saúde e Segurança)

5. Glossário

Ebulho possessório: ato pelo qual uma pessoa perde a posse de um bem que tem consigo (sendo proprietário ou possuidor) por ato de terceiro que a toma forçadamente, sem ter qualquer direito sobre a coisa que legitime o seu ato.

Manifestações NÃO PACÍFICAS: são aquelas onde um ou mais elementos do direito de reunião são violados ou quando ocorrer acesso não autorizado, ameaça à integridade física ou moral, quando pessoas são impedidas de entrar ou sair do escritório, quando há distúrbios que impeçam a realização do trabalho etc.

Ocupação: quando uma ou mais pessoas acessam a área de atendimento ao público do escritório e lá permanecem, além do horário normal de funcionamento do estabelecimento.

Código:	PG-SES-004
Nº da revisão:	00
Elaborador:	Cristiano Pazzini
Aprovador:	Rubens Bechara Junior
Data da aprovação:	23/06/2020
Periodicidade da revisão:	Anual
Classificação:	Público

6. Descrição do processo

6.1 Possíveis situações de risco à integridade física e psicológica ao colaborador

Ameaça

O Código Penal Brasileiro tipifica o crime de ameaça em seu artigo 147, que tem a seguinte redação: “Ameaçar alguém, por palavra, escrito ou gesto, ou qualquer outro meio simbólico, de causar-lhe mal injusto e grave”.

Formas de ameaças

1. Diretas

- Não presencial: Chamada telefônica, e-mail, WhatsApp, Facebook, outras redes sociais, outros meios digitais, cartas ou outras formas de mensagem, inclusive via terceiros.
- Presencial: O autor utiliza expressões de intimidação como: “Estou perdendo a paciência com você”, “Se você não resolver meu problema, vai ter que mudar da cidade”.

2. Indiretas

- Não presencial: Chamadas telefônicas em diferentes horários em silêncio, com sons estranhos ou música; envio de fotografias pessoais em ambientes diversos, mensagens codificadas ou com voz distorcida, envio de objetos estranhos como presentes. Nesse caso, o autor não se identifica e/ou comunica, objetivando gerar a sensação de medo, apreensão e insegurança ao colaborador da **Fundação Renova** ou do **Fornecedor de Serviços**.
- Presencial: Normalmente, o autor da ameaça utiliza formas veladas, tais como: “não sabe do que sou capaz”, “sou perigoso”, “vou voltar”, entre outras.

As ameaças ao patrimônio podem compreender crimes como o de Dano, previsto no Código Penal Brasileiro (Art. 163) e se caracteriza por destruir, inutilizar ou deteriorar coisa alheia.

Dano Qualificado se o crime for cometido com violência à pessoa ou grave ameaça e/ou com emprego de substância inflamável ou explosiva.

Já a Invasão de estabelecimento industrial, comercial ou agrícola, se caracterizam por sabotagem quando invadir ou ocupar estabelecimento industrial, comercial ou agrícola, com o intuito de impedir ou embaraçar o curso normal do trabalho, ou com o mesmo fim danificar o estabelecimento ou as coisas nele existentes ou delas dispor.

Lesão corporal

O crime de lesão corporal está previsto no Código Penal Brasileiro (art. 129) e se caracteriza como o resultado da ação de uma pessoa contra outra e que, de alguma maneira, prejudica a integridade corporal ou a saúde da vítima.

Isso pode ocorrer por meio de uma agressão que gera alterações físicas temporárias, permanentes e até mesmo levem à morte. Podem ser fraturas, cortes, escoriações e hematomas, por exemplo. Além disso, atos psicológicos (ameaças ou chantagem) que geram desequilíbrio funcional da vítima, como vômitos, desmaios ou choque nervoso, também são classificados como lesão corporal.

Código:	PG-SES-004
Nº da revisão:	00
Elaborador:	Cristiano Pazzini
Aprovador:	Rubens Bechara Junior
Data da aprovação:	23/06/2020
Periodicidade da revisão:	Anual
Classificação:	Público

Classificações da lesão corporal

1. Lesão corporal simples: Uma agressão que gera vermelhidão, desmaio ou dor não permanente.
2. Lesão corporal grave: Alguns exemplos são ações que deixam a vítima incapacitada de realizar tarefas domésticas, de lazer ou de trabalho por mais de 30 dias ou que geram risco de vida. Também podem ser consideradas aquelas que causam debilidade permanente de membros, olfato ou sentido do corpo, como visão, paladar, respiração, digestão ou locomoção.
3. Lesão corporal gravíssima: São crimes que provocam incapacidade ou deformação permanente, aborto, perda ou inutilização de membro ou enfermidade sem cura.

Calúnia

O crime de calúnia está previsto no Código Penal Brasileiro (art. 138) e se caracteriza por imputar falsamente a alguém o cometimento de fato definido como crime (ex.: Uma pessoa atribuir a colaborador da Fundação que ele/ela assassinou alguém, quando isso não ocorreu).

Difamação e injúria

Os crimes de difamação e injúria estão previstos no Código Penal Brasileiro (art. 139 e 140) e se caracterizam por imputar a alguém fato ofensivo à sua reputação (ex.: Uma pessoa ofender uma colaboradora da Fundação Renova com a expressão “vagabunda”, “cachorra” etc.).

Sequestro ou cárcere privado

Os crimes de sequestro e cárcere privado estão previstos no Código Penal Brasileiro (art. 148) e se caracterizam por privar alguém de sua liberdade, mediante sequestro ou cárcere privado (ex.: Um colaborador da Fundação vai entrevistar um atingido e ele não o deixa ir embora).

Direito de reunião (manifestação, passeata, carreata, eventos em áreas públicas e abertas ao público)

Artigo 5º [...] XVI – Todos podem REUNIR-SE pacificamente, sem armas, em locais abertos ao público, independente de autorização, desde que não frustrem outra reunião anteriormente convocada para o mesmo local, sendo apenas exigido prévio aviso à autoridade competente. (CR BRASIL, 1988).

Outros fatores do direito a reunião

Pluralidade de participantes: a reunião é considerada forma de ação coletiva;

- a) Tempo: toda reunião deve ter duração limitada, em virtude de seu caráter temporário e episódico;
- b) Finalidade: a reunião pressupõe a organização de um encontro com propósito determinado, finalidade lícita, pacífica e sem armas;
- c) Lugar: a reunião deverá ser realizada em local delimitado, em área certa, mesmo que seja um percurso móvel, desde que predeterminada
(MORAES, 2007, p. 169).

Código:	PG-SES-004
Nº da revisão:	00
Elaborador:	Cristiano Pazzini
Aprovador:	Rubens Bechara Junior
Data da aprovação:	23/06/2020
Periodicidade da revisão:	Anual
Classificação:	Público

Os crimes de invasão e ocupação estão previstos no Código Penal Brasileiro nos Artigos:

Art. 150 - Entrar ou permanecer, clandestina ou astuciosamente, ou contra a vontade expressa ou tácita de quem de direito, em casa alheia ou em suas dependências.

Art. 161 - Suprimir ou deslocar tapume, marco, ou qualquer outro sinal indicativo de linha divisória, para apropriar-se, no todo ou em parte, de coisa imóvel alheia

§ 1º - Na mesma pena incorre o Esbulho possessório¹

II - invade, com violência a pessoa ou grave ameaça, ou mediante concurso de mais de duas pessoas, terreno ou edifício alheio, para o fim de esbulho possessório.

Art. 202 - Invadir ou ocupar estabelecimento industrial, comercial ou agrícola, com o intuito de impedir ou embaraçar o curso normal do trabalho, ou com o mesmo fim danificar o estabelecimento ou as coisas nele existentes ou delas dispor.

6.2 Como Proceder

Segurança acima de tudo: responsabilidade pessoal

Casos de ameaça

1. Ambientes Internos:

- Conheça bem o seu local de trabalho e região.
- Fique atento à entrada, saída e movimentação de pessoas.
- Não deixe materiais expostos que possam servir como armas.
- Mantenha documentos guardados em locais seguros.
- Ao sair de sua estação de trabalho, realize o bloqueio do seu computador.
- Durante os atendimentos, procure observar o comportamento e estado emocional do atendido. Esses fatores podem te dar sinais de como o atendimento deverá ser conduzido.
- Havendo qualquer sinal de alteração no comportamento do atendido, informe imediatamente ao seu superior, que deverá alertar o vigilante.
- Ocorrendo situações de ameaça verbal e/ou qualquer desentendimento, o atendente deverá manter-se calmo e, discretamente, acionar seu superior na tentativa de que ele possa intervir positivamente e, com isso, tentar controlar a situação via diálogo. Nesse caso, o vigilante deve permanecer próximo para atuar preventivamente, observando as reações e ações do atendido.

2. Ambientes Externos

- Evite atendimentos sozinho. Não sendo possível, comunique à sua equipe ou superior o(s) local(is) que atenderá.
- Se for um atendimento considerado de risco, solicite apoio da equipe de Segurança Institucional para apoiar na construção de uma melhor estratégia.
- Seja receptivo e coloque-se à disposição do atendido.
- Não o interrompa, deixe-o se expressar.

Código:	PG-SES-004
Nº da revisão:	00
Elaborador:	Cristiano Pazzini
Aprovador:	Rubens Bechara Junior
Data da aprovação:	23/06/2020
Periodicidade da revisão:	Anual
Classificação:	Público

- Avalie seu comportamento e atente-se para o que está sendo solicitado.
- Atente-se para as condições do ambiente: Locais de entradas e saídas e aglomeração de pessoas.
- Deixe o veículo estacionado em local seguro e em condições de saída em caso de emergência.
- Em situações nas quais o atendido se altere, tente dialogar. Não sendo possível, alerte sua equipe e, de forma cortês, encerre o atendimento.
- Se a situação sair da normalidade, acione seu superior e/ou a equipe de segurança institucional e, se necessário, a Polícia Militar.

3. Por telefone, cartas, redes sociais, e-mails e outros meios digitais

- Preste atenção na linguagem e no conteúdo empregado durante a ameaça. Esses fatores podem te dar informações sobre o responsável e indicar o quanto ele sabe sobre você.
- Em caso de chamada telefônica, pegue um papel e caneta e registre todo o conteúdo da ameaça e anote o número do telefone imediatamente. Se for possível, grave o diálogo. Mantenha a calma, tente entender o objetivo e teor da ameaça escutando atentamente.
- Não forneça dados e informações pessoais que possam comprometer a sua segurança.
- Em casos de ameaças por meios digitais, archive e imprima o conteúdo.
- Caso receba uma carta, tente manuseá-la o mínimo possível, preservando o documento e possíveis impressões digitais, colocando-a imediatamente em um saco plástico.
- Avise imediatamente o seu superior e acione a equipe de Segurança Institucional.
- Repasse todas as informações possíveis sobre o teor da(s) ameaça(s).
- Siga todas as orientações/recomendações da Segurança Institucional.
- A Segurança Institucional ficará responsável pelas comunicações internas e externas para as devidas providências cabíveis.

4. Ameaças com emprego de arma de fogo e/ou arma branca (facas):

- Para os casos em que o autor das ameaças esteja portando arma de fogo e/ou arma branca (faca, punhal, canivete), afaste-se e comunique imediatamente ao seu Superior, que deverá comunicar o fato à equipe de Segurança Institucional. Ela tomará as medidas preventivas cabíveis.
- Em casos de grave ameaça à sua integridade física, ou seja, quando o autor da ameaça saca essas armas, mantenha-se calmo, nunca faça movimentos bruscos, mantenha suas duas mãos visíveis e escute atentamente as exigências do autor(es) da ameaça. Nesses caso a Polícia Militar deve ser acionada imediatamente, em seguida a Segurança Institucional e o Jurídico. Essas áreas acionarão todos os outros meios de apoio internos e externos necessários.

Código:	PG-SES-004
Nº da revisão:	00
Elaborador:	Cristiano Pazzini
Aprovador:	Rubens Bechara Junior
Data da aprovação:	23/06/2020
Periodicidade da revisão:	Anual
Classificação:	Público

5. Ameaças ao Patrimônio

- Para os casos de ameaças ao patrimônio (exemplos: ameaças de quebrar escritórios, entre outros) que possam causar danos, interrupção dos serviços, comprometendo a integridade física e psicológica das pessoas, comunicar ao superior e enviar o relato imediatamente para a Segurança Institucional para o registro interno de ocorrência que acionará outras áreas para que sejam tomadas devidas providências.
- Caso se concretize qualquer ameaça, a edificação deve ser evacuada imediatamente. Acionar a Polícia Militar e/ou Corpo de Bombeiro Militar e/ou SAMU (caso algum colaborador venha a ser atingido ou tenha sua saúde comprometida e, em seguida, acione a Segurança Institucional que comunicará o ocorrido para as demais áreas e buscará o apoio necessário para acompanhamento.

Agressão (lesão corporal)

Toda e qualquer ocorrência, que gere qualquer tipo de lesão, deverá ser comunicada ao seu superior imediatamente. Caberá a ele comunicar o fato à Segurança Institucional que acionará demais áreas de apoio (Saúde e Segurança, Jurídico, Direitos Humanos e Gestão de Pessoas). A Polícia Militar deverá ser acionada para registro dos fatos e o agredido encaminhado, imediatamente, para uma unidade de atendimento médico e/ou exame de corpo delito.

(*) Em casos de ferimentos, todos os envolvidos (agressor e agredido) têm direito ao devido e imediato atendimento médico.

1. Ambientes Internos:

- Caso o atendido promova algum tipo de agressão física aos colaboradores, o superior deverá ser comunicado e vigilante deverá ser acionado para intervir, com o objetivo único e exclusivo de acalmar os ânimos e proteger a integridade física dos envolvidos, separando os envolvidos sem uso da força. A equipe de Segurança Institucional deverá ser acionada imediatamente para as comunicações internas, bem como a Polícia Militar, para as intervenções, encaminhamentos e registro de boletim de ocorrência. Nesses casos, é de suma importância a presença dos envolvidos e de pelo menos duas testemunhas que presenciaram a agressão.

2. Ambientes Externos:

Em situações cujas agressões ocorram em ambientes externos, procure abrigar-se em um local seguro e acione, imediatamente, a Polícia Militar. Em seguida, o fato deverá ser comunicado à Segurança Institucional que acionará as demais áreas para apoio.

Sendo possível, é importante a presença das testemunhas para acompanhar o registro de boletim de ocorrência.

Calúnia, difamação e injúria

- Mantenha-se calmo, não altere o tom de voz e não revide as ofensas.
- Tente ouvir atentamente o autor, para identificar as causas.
- Procure acalmá-lo, para a retomada do diálogo.

Código:	PG-SES-004
Nº da revisão:	00
Elaborador:	Cristiano Pazzini
Aprovador:	Rubens Bechara Junior
Data da aprovação:	23/06/2020
Periodicidade da revisão:	Anual
Classificação:	Público

- Não sendo possível, informe o agressor que você buscará auxílio para a resolução do seu caso.
- Comunique imediatamente o fato ao seu superior, que deverá atuar na tentativa de cessar as ofensas. A segurança institucional deverá ser acionada para as orientações complementares e, se necessário, também acionará apoio interno e externo.
- O registro do fato deverá ser realizado junto à Segurança Institucional e/ou demais canais disponibilizados pela Fundação Renova.
- Recomendamos o registro de boletim de ocorrência.

Sequestro ou cárcere privado

- Tente ser percebido(a) no momento da abordagem, esse é o melhor momento para resistir, dependendo de onde você estiver. Se este for o caso e houver pessoas ao redor, esta é a melhor hora para chamar a atenção dos outros e, talvez, conseguir ajuda.
- Não sendo possível, tente colaborar com a situação, atendendo as ordens e exigências. Lembre-se: Os primeiros minutos de um sequestro ou cárcere privado são os mais tensos e perigosos.
- Mantenha a calma. Quanto mais rápido recuperar a compostura, melhor será.
- Seja observador: Guarde o máximo de informações possíveis, tais como: quantas pessoas são, se estão armados, idade aproximada, fisionomia, sotaques, se estão devidamente preparados e qual o estado emocional. Essas informações podem contribuir para a identificação dos autores.
- Quanto ao ambiente que está sendo levado, observe com atenção o sentido de direção, se existe movimento de veículo e/ou pessoas, se está em área urbana ou rural, entre outras percepções que podem contribuir para a descrição do local.
- Não revele as ameaças e não tente fugir.
- Tente estabelecer uma ligação com o sequestrador sem forçá-la. Aos poucos, peça pequenos favores.
- Fique atento aos movimentos e conversas.
- Havendo uma tentativa de resgate por parte das forças de segurança, tente se proteger, evitando ser atingido e/ou ferido.
- Siga atentamente todas as instruções durante a negociação do resgate.
- Aceite acompanhamento pós evento e colabore com as autoridades para o desfecho do caso.

Manifestação pacífica ou não e ocupação

Para os casos de manifestação pacífica (porta dos escritórios, áreas de uso público, passeatas, carretas), observar o comportamento das pessoas, recursos, dizeres das faixas e cartazes e o escalonamento dos ânimos, informando a situação periodicamente para a Segurança Institucional. Recomenda-se o controle de acesso nos escritórios, objetivando uma mudança de cenário de pacífico para não pacífico.

Código:	PG-SES-004
Nº da revisão:	00
Elaborador:	Cristiano Pazzini
Aprovador:	Rubens Bechara Junior
Data da aprovação:	23/06/2020
Periodicidade da revisão:	Anual
Classificação:	Público

Para os casos em que os colaboradores sejam impedidos de entrar ou sair do o escritório ou nos casos em que os manifestantes estejam exaltados, ameaçando ou causando danos ao patrimônio, caracterizando uma manifestação não pacífica, a Segurança Institucional deve ser acionada imediatamente. Havendo risco para as pessoas, a Polícia Militar, também, deve ser acionada. Deve-se ter atenção especial para a proteção dos bens tangíveis e intangíveis (edificação, equipamentos, dos documentos, computadores, mídias e, principalmente a proteção das pessoas).

Quando uma ou mais pessoas estiverem dentro dos escritórios e recusarem a sair após o encerramento das atividades, o supervisor do escritório ou substituto, com o apoio do vigilante (se houver) deve, inicialmente, liberar todos os colaboradores e, em seguida, dialogar e negociar a saída dessas pessoas, informando-os do horário de funcionamento e regras internas. Permanecendo a recusa e encerradas todas as tentativas de diálogo, a segurança institucional e o jurídico devem ser acionados imediatamente que, em conjunto, avaliarão as medidas e comunicações necessárias para tratar a ocorrência como ocupação.

6.3 Registro de Ocorrência:

Os incidentes de segurança não podem passar despercebidos e devem sempre ser reportados à Segurança Institucional.

Quando as ocorrências não são notificadas e/ou não registradas internamente é difícil construir um retrato do cotidiano, impossibilitando a identificação de ameaças ainda em desenvolvimento.

A Saúde e Segurança / Segurança Institucional possui uma equipe à disposição 24 horas para apoiá-los em situações críticas.

É de extrema importância que os colaboradores ameaçados registrem junto à Polícia o boletim de ocorrência. Ressalta-se que é feito de forma presencial e somente pela pessoa ameaçada.

O fato de registrar um boletim, não significa que o autor será intimado e/ou investigado. Só ocorre quando o autor informa à Polícia a vontade de dar prosseguimento para abertura de um inquérito policial, caso contrário o boletim se torna um documento de registro.

Em caso de dúvida, acione a Segurança Institucional.

Comunicação Responsável:

Você é o responsável por toda a comunicação que faz. Assim, evite ser o disseminador de notícias não confirmadas e/ou validadas pela Fundação Renova (boatos, de ruídos ou de qualquer tipo de informação que possa causar algum tipo de insegurança e/ou prejuízos.

Não compartilhe áudios de possíveis situações críticas com seu colega de trabalho ou grupos.. Estratégias internas e informações sobre manifestações, por exemplo, não devem ser pauta de conversa. As ações de prevenção e garantia de segurança e integridade física aos nossos colaboradores só são possíveis considerando a segurança da informação. Não divulguem, não compartilhem informações sobre assuntos internos da Fundação Renova.

Código:	PG-SES-004
Nº da revisão:	00
Elaborador:	Cristiano Pazzini
Aprovador:	Rubens Bechara Junior
Data da aprovação:	23/06/2020
Periodicidade da revisão:	Anual
Classificação:	Público

Solicitação de apoio e acompanhamentos

Toda e qualquer solicitação de apoio e/ou acompanhamento de segurança (reuniões, assembleias, visitas em locais críticos e isolados) deve ser realizado somente com o Gestor de Segurança Institucional que entenderá a demanda para auxiliar no planejamento do evento.

Sendo possível, procure antecipar as agendas para que seja realizada a avaliação antecipada dos riscos que possibilite a elaboração de um plano operacional mais assertivo.

7. Resultados esperados

Reduzir a exposição dos colaboradores em situações de riscos à sua integridade física e psicológica.

Indicador	Fórmula de Cálculo	Unid. de Medida	Sentido Desejado	Frequência de Medição	Responsável	Fonte
Nº Incidentes com ameaças	Número absoluto	#	↓	Mensal	Coordenador de Saúde e Segurança	Controle de Registro de Vidas Salvas

Nota: as planilhas de registros dos indicadores estão disponíveis no SharePoint com acesso restrito à equipe de Saúde e Segurança.

8. Itens revisados em relação à última versão

Não se aplica.

9. Anexos

Anexo 1 – Telefones Úteis

Código:	PG-SES-004
Nº da revisão:	00
Elaborador:	Cristiano Pazzini
Aprovador:	Rubens Bechara Junior
Data da aprovação:	23/06/2020
Periodicidade da revisão:	Anual
Classificação:	Público

Anexo 1 – Telefones Úteis

CANAIS DE COMUNICAÇÃO	CONTATOS
Comunicação interna	<ul style="list-style-type: none"> Plantão 24 horas – Segurança Institucional Telefone: (31) 9.9935-1004 Sala de Situação Telefone: (31) 9.9985-3222 site: www.canalconfidencial.com.br/fundacaorenova e-mail: ouvidoria@fundacaorenova.org telefone: 0800 721 0717 <p>Observação: disponível 24 horas, sete dias por semana</p>
Comunicação externa	<ul style="list-style-type: none"> Polícia Militar – 190 Corpo de Bombeiros Militar - 193 SAMU – 192