



**DIRETRIZES DE SEGURANÇA PESSOAL E PATRIMONIAL PARA
PROFISSIONAIS E CLÍNICAS DE SAÚDE**

***PERSONAL AND PROPERTY SECURITY GUIDELINES FOR HEALTH
PROFESSIONALS AND CLINICS***

***Recebido: 31/08/2018 – Aprovado: 21/12/2018/ – Publicado: 02/01/2019
Processo de Avaliação: Double Blind Review***

Luiz Teruo Kawamoto Júnior¹

Doutor em Engenharia Biomédica pela Universidade de Mogi das Cruzes- UMC
Professor do Instituto Federal de São Paulo- IFSP
luizteruo@hotmail.com

Sidnei Shirosaki

Mestre em Ciência e Tecnologia
Universidade Mogi das Cruzes- UMC
sidnei.shirosaki@universidadebrasil.com.br

Claudio José Carvajal Júnior

Doutor em Engenharia Biomédica
Professor da Faculdade de Informática e Administração Paulista- FIAP
claudiocarvajal@gmail.com

Adriano Maniçoba da Silva

Doutor em Administração
Professor do Instituto Federal de São Paulo- IFSP
adrianoms@ifsp.edu.br

Sivanilza Teixeira Machado

Doutora em Engenharia de Produção
Universidade Paulista- UNIP
Professor do Instituto Federal de São Paulo- IFSP
sivanilzamachado@ifsp.edu.br

Tatiana Ribeiro de Campos Mello

Doutora em Saúde Pública
Professora da Universidade de Mogi das Cruzes- UMC
tatianar@umc.br

¹ Autor para correspondência: Av. Imperatriz Leopoldina, 550 - Vila Leopoldina, São Paulo - SP, Brasil, 05305-000.



RESUMO: O objetivo desta pesquisa é elaborar um guia com diretrizes de segurança pessoal e patrimonial para profissionais e clínicas de saúde. Um dos aspectos importantes na gestão de micro e pequenas empresas é a segurança pessoal e patrimonial. Em clínicas de saúde, a situação se agrava pois, muitas possuem somente o profissional de saúde, facilitando roubos e furtos. Foi feita uma revisão bibliográfica para se conhecer diretrizes gerais e específicas para a área da saúde sobre segurança e, elaborou-se uma primeira versão do guia. Em seguida, foi feita uma avaliação por uma cirurgiã dentista, que avaliou se o guia estava entendível, além de um coronel da Polícia Militar e um delegado da Polícia Civil para avaliar, se de acordo com a experiência deles, os conceitos estavam corretos. Então, foram feitos ajustes solicitados e foi feita a validação pela escala de Likert com os mesmos profissionais que aprovaram a versão final do guia.

Palavras-chave: medidas de segurança; equipamentos de proteção; gestão da segurança.

ABSTRACT: *This research aims at developing a guide with personal and patrimonial safety guidelines for health professionals and clinics. One of the most important aspects related to the management of micro and small companies is the personal and patrimonial security. In health clinics, the situation is deepened, because most of them have only the health professional, facilitating robberies and thefts. Therefore, a bibliographical review was conducted to know general and specific guidelines for security in the health field and a first version of the guide was elaborated. Then, it was made an evaluation by a dentist, who assessed whether the guide was understandable, besides a colonel of the Military Police and a Civil Police chief. According to their experience, the concepts were correct. Then, we adjusted the document and a validation with the same professionals was done using Likert scale. All the participants approved the final version of the guide.*

Keywords: *safety measures; protective equipment; safety management.*

1. INTRODUÇÃO

Um dos aspectos importantes na gestão de micro e pequenas empresas é a segurança pessoal e patrimonial. Em clínicas de saúde, a situação se agrava, pois muitas possuem apenas o profissional de saúde, facilitando roubos e furtos.

Cambricoli (2015), em matéria divulgada pelo Jornal “O Estado de São Paulo”, relata pesquisa do Conselho Regional de Odontologia de São Paulo - CROSP, em que nos últimos cinco anos, 1 a cada 4 dentistas já foi vítima de roubo ou furto em seu ambiente de trabalho. Profissionais são atacados em seus consultórios ou clínicas, muitas vezes, por criminosos que se passam por futuros pacientes.



Um dos fatores que contribuem para esse quadro está no alto custo dos materiais e equipamentos e, na imagem elitizada dos profissionais da saúde diante das demais profissões, além do fato de que muitos clientes ainda fazem o pagamento em dinheiro.

Nem sempre o alvo do marginal é dinheiro ou bens materiais, haja vista que muitos profissionais da saúde também são alvos de estupros em seus consultórios, sendo de conhecimento público que muitos casos dessa natureza não são registrados, uma vez que, por se tratarem de crimes de ação privada, dependem de representação perante a justiça.

Muitos profissionais da área da saúde desistem de abrir consultórios ou o fecham depois de sofrerem furtos e roubos. Mesmo aqueles que não chegam a fechar seus consultórios sofrem os impactos dos delitos na gestão de seus negócios, visto que o prejuízo financeiro gera a necessidade de um aumento de preço dos serviços mediante a necessidade do repasse do prejuízo causado pelo delito.

Apesar de ser impossível garantir total segurança no trabalho, é importante adotar alguns cuidados que podem, pelo menos, minimizar os riscos.

O objetivo desta pesquisa é, portanto, elaborar um guia com diretrizes de segurança pessoal para profissionais e clínicas de saúde.

2. REFERENCIAL TEÓRICO

Segundo Cavalcante (2014), diante da impossibilidade de garantir total segurança, os esforços se voltam para a busca de medidas que possam minimizar riscos e aumentar a segurança.

2.1 CÂMERAS DE SEGURANÇA

Valle (2017), observa que é necessário um sistema integrado, capaz de gerenciar essas informações de forma a produzir um dispositivo eficiente de vigilância e segurança. Segundo Castro e Pedro (2013), qualquer crime, ação ilícita ou ilegal será flagrada pela câmera e, assim, o culpado poderá ser descoberto e, possivelmente, punido por tais atos.



A presença da câmera mostra que o espaço vigiado por ela não é palco de ações ilícitas e/ou ilegais e demonstra que não há nada para ser escondido.

De acordo com Avandia (2017), o primeiro passo para definir em quais locais instalar as câmeras é estudar previamente quais são os fatores de riscos aos quais a empresa está exposta. Geralmente, os focos para vigilância são: entrada, acesso dos fundos, ambientes com objetos de valor e locais com grande fluxo de pessoas. Um fator que interfere na qualidade das filmagens e na preservação dos equipamentos é a altura em que as câmeras serão posicionadas. Por exemplo, se o posicionamento for muito baixo e, em uma área externa, você irá expor seu equipamento ao vandalismo e outros tipos de danos. Por sua vez, câmeras colocadas em uma altura muito elevada irão exigir uma resolução superior e iluminação reforçada.

Conforme Paula (2004), outro cuidado é quanto à iluminação do local onde serão posicionadas. Além do superaquecimento do equipamento, a luz solar externa também pode interferir na visibilidade de algum ponto a ser monitorado que ficará prejudicado até que o sol mude de posição. Caso a câmera não tenha visão noturna (infravermelho), é preciso ter cuidados adicionais no posicionamento do equipamento. Para conseguir gravar no escuro, é preciso planejar ações de iluminação para esse horário, a exemplo de lâmpadas com acendimento automático, além de garantir que cubram toda a área desejada.

Paula (2004) observa que em relação à instalação em área externa é preciso assegurar que os equipamentos utilizados sejam específicos para essa finalidade, já que deverão resistir a adversidades como chuva, calor forte e outros. Apesar de internamente o risco de vandalismo ser menor, alguém, mal-intencionado, pode colocar algum objeto na câmera que impeça a captura de imagens ou, simplesmente, apontá-la para outro local.

Para Costa e Grossi (2007), uma das vantagens das câmeras de segurança é que além de gravar, o usuário poderá visualizar e acompanhar as imagens pela internet, basta ter um aplicativo instalado em seu computador. O processo é feito em DVR (Digital Vídeo Recorder), o que possibilita a gravação e reprodução.



2.2 ALARMES

Segundo Costa e Grossi (2007), um sistema de alarme é composto por detectores de presença, uma central de alarme e a central de monitoramento. Os sensores enviam um sinal à central de alarme em decorrência da presença de um intruso na área protegida, acionando uma sirene que toca durante o tempo a que foi programada. Além da sirene, há um envio de sinal à uma empresa de monitoramento 24h que irá informar ao cliente o evento ou, dependendo do serviço contratado, enviar um agente ao local para averiguar.

Costa e Grossi (2007) observam que o sistema de alarme é instalado nas dependências de acordo com o projeto desenvolvido visando racionalizar e otimizar o uso dos sensores, câmeras e central de alarme, devendo oferecer segurança e conformo ao usuário. Sua principal vantagem é que não consomem energia elétrica, são econômicos e fáceis de montar. Quanto às desvantagens, podemos apontar a limitação, uma vez que proporciona apenas uma proteção pontual e, ainda, o fato de ser suscetível à sabotagem.

2.3 APLICATIVOS

De acordo com o Conselho de Odontologia do Estado de São Paulo - CROSP (2018), devido à recorrência de episódios de violência contra os cirurgiões dentistas, a entidade se viu na obrigação de atuar mais ativamente para a proteção individual e coletiva dos profissionais da área. Dessa forma, foi desenvolvido o “Agentto”, uma rede social de segurança pessoal e pública criada no Brasil, que permite que a sociedade se organize em várias camadas de proteção. Essa rede denominada “Rede de Segurança”, permite, no caso dos cirurgiões-dentistas, seus familiares e amigos, consultórios e clínicas, funcionários e vizinhos construir em redes solidárias de proteção, com recursos para se evitar e atuar em situações de perigo de forma gratuita. O Agentto transforma o dispositivo Windows Phone em um sistema de alarme conectado a familiares e amigos íntimos. É possível informá-los que algo de errado está acontecendo, assim como ser informado de qualquer coisa que aconteça com eles.



2.4 SEGUROS

Sibiger e Silveira (2018) esclarecem que a contratação de uma seguradora é essencial para qualquer empresa, pois é uma forma de diminuir o impacto da criminalidade. Polido (2007) observa que quem contrata o seguro deseja uma garantia imediata, pois independente de que ocorra o evento coberto pelo contrato, o contratante passa a desfrutar da sensação de segurança, o que pode levar a crer numa possível mudança de atitude no momento do crime, já que uma vez segurado, a vítima poderá conter seu ímpeto de reação.

2.5 SEGURANÇA NO TRÂNSITO

A exemplo da discricção já recomendada quanto aos hábitos e comportamentos ademais de outras rotinas, Pinto (2011) recomenda que, além de utilizar veículos discretos, deve-se procurar não sair com as roupas de trabalho que possam identificar sua profissão. Dentro do veículo não deixar peças de roupas específicas do trabalho ou instrumentos de trabalho visíveis.

Nesse viés, a Polícia Militar do Estado de São Paulo - PMESP (2017) orienta a não ostentar riqueza, especialmente através de seu veículo e dirigir um carro comum em bom estado. Orienta, também, a não transitar com objetos no veículo que despertem atenção como: óculos de sol, jaquetas, relógio e presentes. Caso seja necessário transporte, deixar objetos trancados no porta malas.

Segundo Haganá (2017), Ministério Público do Distrito Federal e Territórios - MPDFT (2017), Pinto (2011) e Universidade Federal de Minas Gerais – UFMG (2017), deve-se ter as chaves nas mãos, não esperar chegar próximo para retirá-las da bolsa ou dos bolsos.

Haganá (2017), Ministério Público do Distrito Federal e Territórios - MPDFT (2017), Pinto (2011) e Universidade Federal de Minas Gerais – UFMG (2017) ainda observam outras medidas de segurança, como: antes de entrar no carro, ficar atento ao redor; verificar se há pessoas próximas; planejar itinerários antes de sair de casa e fazer, pelo menos, um plano alternativo para o trajeto; alterar periodicamente a rotina de



deslocamentos; dirigir com os vidros fechados e as portas travadas; procurar dirigir, sempre que possível, pela faixa central; manter sempre razoável distância do veículo que estiver à frente, principalmente, ao parar em semáforos; nas paradas, observar tudo ao redor, pessoas nas calçadas, veículos a retaguarda e aproximação de motos e ficar alerta à aproximação de estranhos, além de evitar abrir a janela para vendedores ambulantes.

A Polícia Militar do Estado de São Paulo - PMESP (2017), além de reforçar a orientação de procurar dirigir com os vidros fechados e portas travadas, principalmente durante as paradas, orienta a evitar colocar no veículo adesivos e outros símbolos que possam identificar a condição social e outras características pessoais, como: adesivos de mergulho, condomínios ou academia de alto padrão, entre outros.

Algo importante, de acordo com Haganá (2017), Pinto (2011) e Universidade Federal de Minas Gerais – UFMG (2017), é evitar discutir no trânsito, em caso de colisão, ter cuidado, pois pode ter sido proposital. Nesse caso, deve-se anotar a placa do veículo envolvido e parar somente em local seguro, principalmente à noite. Da mesma forma, caso perceba um pneu furado, procurar um local seguro para parar. Antes de sair do carro, ligar para alguém comunicando o local da parada e combinar ligar novamente assim que tiver feito a troca. Evitar a ajuda de estranhos e, principalmente, nunca dar carona a desconhecidos.

2.6 AO ESTACIONAR

O Ministério Público do Distrito Federal e Territórios - MPDFT (2017), Pinto (2011) e Universidade Federal de Minas Gerais – UFMG (2017) orientam a evitar estacionar em via pública, principalmente, em locais de pouco movimento. Recomenda-se dar preferência a locais movimentados e bem iluminados.

Ademais, essas instituições sugerem também: não estacionar se perceber pessoas suspeitas nas proximidades; não deixar os vidros abertos; nunca deixar as chaves no veículo, mesmo que por pouco tempo; não deixar objetos expostos no veículo, principalmente, sobre os bancos.



Segundo Pinto (2011), deve-se sempre deixar o porta-malas trancado. Ele adverte também a não deixar crianças sozinhas no veículo e procurar, sempre que possível, estacionar em estacionamentos com seguro.

De acordo com o Ministério Público do Distrito Federal e Territórios - MPDFT (2017) e Universidade Federal de Minas Gerais – UFMG (2017), deve-se, antes de estacionar, ficar atento ao local, se perceber algo estranho deixá-lo imediatamente. Nos estacionamentos, procurar identificar os manobristas e pedir o comprovante de entrega do veículo, nunca deixar objetos de valor à vista e, ao retirar o carro, verificar o seu estado antes de acessar o seu interior. Verificar, também, se não há alguém “escondido” no banco traseiro.

2.7 NO DIA A DIA

Pinto (2011) e a Polícia Militar do Estado de São Paulo - PMESP (2017), orientam a sempre manter hábitos discretos, sem ostentar bens de grande valor, como joias e celulares. No que se refere ao celular, por ser um item importante e, muitas vezes, necessário, recomenda-se utilizar um aparelho simples, de pequeno valor de mercado.

Ainda com relação a hábitos discretos, a Cartilha de Segurança elaborada pelo Ministério Público do Distrito Federal e Territórios - MPDFT (2017) orienta a evitar roupas extravagantes. Nesse sentido, soma-se a orientação de Pinto (2011) quanto a se vestir com discrição, evitando roupas que identifiquem a sua profissão. No caso de profissionais da saúde, observa-se que roupas brancas e jalecos podem chamar a atenção de criminosos.

A Polícia Militar do Estado de São Paulo - PMESP (2017), recomenda a evitar manusear ou efetuar pagamentos com notas altas. Deve-se separar previamente o dinheiro necessário para pequenas despesas, como café, cigarro, condução, outros. O dinheiro deve estar em bolsos diferentes.

Compartilhando algumas orientações, o Ministério Público do Distrito Federal e Territórios - MPDFT (2017) e Pinto (2011) recomendam manter sigilo sobre bens, valores e viagens, além de não comentar sobre a profissão. Observa-se, porém, que não falar sobre



a profissão vem na contramão das estratégias de marketing profissional e, dessa forma, pode se tornar inviável.

Nesse mesmo viés, é discutível a orientação de Pinto (2011) quanto às informações no cartão de visitas, uma vez a orientação é fornecer apenas o nome, número de celular e e-mail. De acordo com o Manual de Segurança Pessoal elaborado pelo Grupo Haganá (2017), deve-se manter alguém de confiança informado sobre os compromissos diários e previsão de roteiros. O Manual da Haganá (2017) observa ainda a importância de ser reservado e não comentar com estranhos sobre os hábitos e compromissos profissionais.

A Universidade Federal de Minas Gerais – UFMG, em seu Manual de Segurança Pessoal (2017) orienta que ao sair de casa ou do trabalho, deve-se observar o redor e verificar as pessoas nas calçadas e veículos estacionados, a fim de constatar se não há nada estranho.

A Universidade Federal de Minas Gerais – UFMG (2017) e a Polícia Militar do Estado de São Paulo - PMESP (2017) sinalizam, também, a não transportar grandes quantias em dinheiro e procurar dividir os valores em mais de um bolso, além de verificar se pessoas estranhas o acompanham ou se um mesmo veículo passa por diversas vezes pelo local. Nesse caso, orienta a anotar as placas. Orienta ainda a observar se há veículos estacionados com pessoas dentro em atitude que possa ser considerada suspeita. Assim, também, deve-se anotar as placas.

Segundo Pinto (2011), não se deve fornecer dados pessoais em sites de empresas desconhecidas, além de não fornecer detalhes de sua vida pessoal ou sobre peculiaridades do seu trabalho em sites de relacionamento ou redes sociais.

Outra dica do Ministério Público do Distrito Federal e Territórios - MPDFT (2017) é de, ao telefone, não falar mais que o necessário e tratar os assuntos sigilosos pessoalmente. Orienta, ainda, a não desprezar o lixo, pois ele pode ser uma grande fonte de informação. Dessa forma, deve-se destruir completamente os rascunhos, documentos obsoletos e materiais destinados ao lixo que possam fornecer informações pessoais e/ou profissionais.



2.8 NO TRABALHO

A Universidade Federal de Minas Gerais – UFMG (2017) orienta a procurar não trabalhar sozinho, dessa forma, torna-se importante ter pelo menos alguém na recepção. Sugere, ainda, a procurar ser sempre profissional e agir com lealdade com os empregados.

O Grupo Haganá (2017) orienta a contratar empregados somente com documentos e referências e após uma rigorosa investigação social e de antecedentes, mantendo os prontuários dos funcionários com o maior número de informações, inclusive, com fotos.

Tanto a Universidade Federal de Minas Gerais – UFMG (2017) como Haganá (2017) aconselham a colaborar no sentido de melhorar as medidas de segurança preventivas e observar as normas no que se refere à guarda de valores: receber com cartão, no caso de receber em dinheiro, se possível, ter um cofre; não permita que os empregados detenham a chave do equipamento tenham conhecimento do segredo e manter somente o dinheiro mínimo necessário,

Outra orientação da Universidade Federal de Minas Gerais – UFMG (2017) e Haganá (2017) é a de procurar fazer serviço de banco em horários alternados e a de manter conta em agência próxima ao trabalho.

A Revista do CROSP (2017) orienta que para agendamento de um novo paciente por telefone, deve-se anotar o nome inteiro, idade, telefone e RG e, posteriormente, conferir os dados ligando para o número indicado. O periódico observa algumas regras: caso o paciente novo quiser agendar uma consulta, não atender no mesmo dia; anotar os dados e fazer uma checagem; se possível, recusar realizar atendimento de urgência em pacientes novos. Indicar a alternativa de serviço público; não marcar o primeiro ou último horário do dia para atendimento de paciente novo e solicitar sempre o RG ou CNH do paciente para cadastro.

A Polícia Militar do Estado de São Paulo - PMESP (2017) recomenda que o acesso de estranhos deve ser precedido das cautelas disponíveis (identificação de todas pessoas; confirmação e identificação visual de visitas antes de sua efetiva entrada, área de recebimento de materiais que impeçam o contato e a entrada de estranhos, outros).

A Revista do CROSP (2017) menciona ainda outras medidas de segurança: antes de abrir as portas a qualquer pessoa, deve-se identificá-la, e, na dúvida não abri-la; instalar



grades de segurança na porta de entrada do consultório; se possível instalar câmeras de segurança com registro de imagens; criar uma rede de segurança com porteiros eletrônicos, alarmes e botão de pânico; instalar um sistema de monitoramento que pode ser visualizado pelo celular; compartilhar o acesso com pessoa de total confiança, dessa forma, ela poderá verificar se há algo incomum; espalhar botão de pânico e diversos lugares do consultório e estabelecer senhas para comunicação com funcionários em caso de suspeita de irregularidades.

Ainda de acordo com a Revista do CROSP (2017), não se deve deixar documentos importantes nem objetos de uso pessoal visíveis nem acessíveis a terceiros; não permitir o acesso público às áreas de atendimento interno; tomar cuidado em atender em horários avançados, principalmente pacientes novos, que venham fazer uma avaliação prévia (orçamento). Nesse caso, deve-se solicitar documento de identificação.

Embora a Revista do CROSP (2017) oriente a instalar armário protegido ou cofre para guardar pertences de valor, a Universidade Federal de Minas Gerais – UFMG (2017) observa que, no que se refere a dinheiro, que se mantenha apenas o mínimo necessário: “Mantenha somente o dinheiro mínimo necessário, pois essa atitude desestimula ações criminosas”.

Segundo a Universidade Federal de Minas Gerais – UFMG (2017) e Haganá (2017), deve-se: conhecer bem as características do prédio, principalmente saídas de emergências e portas de acesso; em horário mais avançado, procure não sair do estabelecimento sozinho; discutir com seus funcionários aspectos de segurança no ambiente de trabalho; ser discreto ao tratar de assuntos de serviço fora do ambiente de trabalho; não confiar documentos sigilosos, objetos de valor e acesso aos detalhes de sua vida profissional e pessoal aos empregados; manter uma relação de telefones úteis em local de fácil acesso.

2.9 NO BANCO

Em relação às transações financeiras, o Ministério Público do Distrito Federal e Territórios - MPDFT (2017) e a Polícia Militar do Estado de São Paulo - PMESP (2017)



orientam a procurar fazer pagamentos e transações via internet. O pagamento de funcionários pode ser feito por meio de cartão-salário.

No caso em que seja necessário o deslocamento à agência bancária, o Ministério Público do Distrito Federal e Territórios - MPDFT (2017) e a Polícia Militar do Estado de São Paulo - PMESP (2017) alertam para que se evite a rotina. Sempre que possível, mudar caminhos e horários habituais. No caso de utilizar os caixas eletrônicos, evitar locais desertos ou mal iluminados e estar sempre alerta à presença de pessoas suspeitas no interior da cabine ou nas proximidades.

O Ministério Público do Distrito Federal e Territórios - MPDFT (2017) recomenda a fazer transações somente durante o dia e, caso seja extremamente necessário realizar saques no período noturno, dirigir-se aos caixas instalados em locais iluminados e com grande movimentação de pessoas, como shoppings e supermercados. Mesmo assim, evitar ir sozinho.

Segundo o Ministério Público do Distrito Federal e Territórios - MPDFT (2017), ao se aproximar do caixa eletrônico, ficar atento e observar se ao redor não há nada suspeito e, antes de iniciar a transação, verificar na tela se o equipamento está ativo ou inoperante.

Tanto o Ministério Público do Distrito Federal e Territórios - MPDFT (2017) quanto a Polícia Militar do Estado de São Paulo - PMESP (2017) orientam a exigir que as pessoas que estejam na fila observem os limites das faixas que garantem a privacidade no uso dos caixas eletrônicos e, ao digitar sua senha, colocar o corpo próximo ao teclado e proteger a digitação com uma das mãos, impedindo que seja vista por estranhos que estejam próximos ou através de câmeras.

Segundo orientação do Ministério Público do Distrito Federal e Territórios - MPDFT (2017), ao sacar dinheiro, ocultar ações o máximo possível, pois muitos delinquentes permanecem em observação e seguem as pessoas para assaltá-las.

O Ministério Público do Distrito Federal e Territórios - MPDFT (2017) alerta que, ao fazer um saque, não colocar o dinheiro ou a carteira em cima dos caixas ou fora de alcance. Sacar somente quantias necessárias e conferir o dinheiro enquanto ainda estiver no caixa. Não fazer a ação saindo ou fora da agência.



Outra dica do Ministério Público do Distrito Federal e Territórios - MPDFT (2017) é de não demorar no interior de caixas eletrônicos. Deve-se planejar, antecipadamente, a operação desejada. Ao fazer um saque, nunca colocar o dinheiro ou a carteira no bolso de trás.

O MPDFT (2017) e a Polícia Militar do Estado de São Paulo - PMESP (2017) orientam ao sair do banco, olhar para todos os lados para ver se não tem ninguém esperando ou seguindo. É preciso tomar especial cuidado com esbarrões aparentemente acidentais.

2.10 EM CASO DE ROUBOS OU ASSALTOS

O Ministério Público do Distrito Federal e Territórios - MPDFT (2017), Pinto (2011) e Universidade Federal de Minas Gerais – UFMG (2017) observam que em caso de roubo o mais importante é manter a calma e nunca tentar reagir. Eles apontam ainda alguns procedimentos importantes, como: cumprir as ordens do assaltante; não fazer movimentos bruscos e avisar os movimentos que irá fazer (pegar carteira, pegar o celular, abrir a porta do carro).

Pinto (2011) recomenda, caso não tiver dinheiro, oferecer algum objeto de valor (relógio, celular, joia) a fim de não irritar o assaltante. Recomenda também a não encarar o assaltante, procurar gravar algum detalhe de sua fisionomia sem olhar diretamente para ele.

Segundo Pinto (2011), depois de liberado, não se deve seguir o assaltante, devendo, assim que possível, entrar em contato com a polícia e não deixar de registrar a ocorrência.

3. MÉTODO

Foi realizada uma revisão bibliográfica para se conhecer mais sobre o assunto, o que serviu como base de fundamentação desta pesquisa. Com a pesquisa do material publicado sobre o tema e, consultado outros guias e manuais de segurança pessoal e



patrimonial, foi possível elaborar uma versão inicial do guia de procedimentos de segurança pessoal e patrimonial voltado para consultórios e clínicas odontológicas.

A fim de avaliar o documento quanto a sua forma e conteúdo, foram realizadas entrevistas com os seguintes profissionais:

- cirurgiã dentista: doutora em Engenharia Biomédica, mestre em Engenharia Biomédica, especialista em Informática na Saúde e graduada em Odontologia. É gerente de uma clínica odontológica de grande porte. É proprietária de consultório odontológico e professora universitária;
- coronel da Polícia Militar: graduado em Direito, tecnólogo em Segurança Pública. Possui 32 anos no serviço ativo, sendo 15 anos no Policiamento de Choque;
- delegado da Polícia Civil: graduado em Direito, mestre em Direito Público e doutorando em Direito Processual Civil. É delegado da Polícia Civil do Estado de São Paulo com 20 anos de serviço ativo.

Observa-se que para Yin (2016), a validação dos resultados é um passo importante em pesquisas qualitativas, pois se trata do “controle de qualidade” da pesquisa. Seu objetivo é verificar se a interpretação dos dados e, por conseguinte, suas conclusões, refletem de fato a vida real.

De posse dos comentários dos três profissionais, foi elaborada uma nova versão e, para a validação do Guia, foi aplicado um questionário usando a Escala Likert de 5 pontos para os mesmos profissionais. Na validação pela dentista, coronel da Polícia Militar e delegado da Polícia Civil, buscou-se a transdisciplinariedade, que é a forma de cruzar conceitos de várias ciências a fim de aplicar esses conceitos em diferentes áreas (CHERMANN; BONINI, 2000).

4. RESULTADOS E DISCUSSÕES

Por meio da revisão bibliográfica com a pesquisa de material publicado sobre o tema, somado a consulta a outros guias e manuais sobre segurança pessoal e patrimonial, foi possível conhecer o assunto e diretrizes gerais e específicas para a área da saúde.



Foi feita uma primeira versão do guia de acordo com a revisão bibliográfica. Nas entrevistas com uma cirurgiã dentista, um coronel da Polícia Militar e com um delegado da Polícia Civil, foi apresentado a primeira versão do guia e discutido sobre a sua aplicabilidade, e se os conceitos estavam corretos, de acordo com suas experiências profissionais.

Segundo o coronel da Polícia Militar, é muito difícil inculcar hábitos preventivos, a menos que a pessoa já tenha sido vítima anteriormente. Ele observa que o “estado de alerta” não é comum ao cidadão, pois excetuando aos que vivem em local de risco como Rio de Janeiro e da periferia de São Paulo, ou os que devido a periculosidade de sua profissão, geralmente policiais e agentes de segurança privada, o ser humano não está acostumado a manter vigilância constante sobre seus hábitos.

Ele observou a importância de um comportamento discreto, evitando ostentar riqueza, mas considera, também, importante usufruir do conforto conquistado pelo fruto do trabalho honesto.

O coronel da Polícia Militar fez uma observação em relação às câmeras de segurança. O profissional aponta que os equipamentos podem auxiliar na investigação, depois do crime ocorrido, mas não inibem a prática. Porém, ressalta a relevância de algum familiar acompanhar as imagens durante o dia, via internet, o que pode agilizar o acionamento da polícia no momento do crime. Quanto aos aplicativos, como o Agentto, ele duvida que a vítima tenha condições de acionar no momento do delito e, que seria até arriscado fazê-lo.

O coronel da Polícia Militar aponta ser importante o contrato de seguro pessoal e patrimonial pois, além de garantir o ressarcimento do bem, exerce um efeito psicológico na vítima. Ele observa que durante seu período na ativa, a maioria dos casos em que a vítima reage é por não ter seguro. Isso se aplica, principalmente, nos casos de roubo a veículos em que o proprietário não se conforma em abrir mão do bem, uma vez que não tem condições de comprar outro, levando-o a reagir no momento do assalto.

Na entrevista com o delegado da Polícia Civil, ele observou que viver em alerta não é uma condição normal do ser humano. Ele cita que mesmo os profissionais de segurança não conseguem estar atentos o tempo todo. Corrobora a importância de manter hábitos discretos e de evitar frequentar lugares de risco como casas noturnas e bares.



Quanto à utilização de câmeras de segurança, observa que não é algo que iniba o crime e, que pode ajudar na investigação se as imagens não forem apagadas, procedimento comum dos criminosos que quebram os equipamentos. Assim como o coronel, disse não acreditar que seja possível acessar aplicativos em caso de roubos.

Observou, também, a importância do registro da ocorrência pois, não se trata de um mero dado estatístico, e sim uma ferramenta na elaboração de estratégias e planejamento de investigações, bem como na dotação de recursos.

A cirurgiã dentista analisou o guia e reconheceu a importância de adotar medidas preventivas. Disse já adotar hábitos discretos, uma vez que tem consciência dos riscos. Ela também fez perguntas sobre o Guia que nortearam ajustes na linguagem. Como profissional da área da saúde, disse que evita usar, fora do consultório, roupas que identifiquem sua profissão, como trajes brancos e jalecos. Revelou que não tem o hábito de se vestir toda de branco, utilizando apenas o jaleco que pode ser retirado no momento em que sair do consultório.

Após os ajustes solicitados pelos profissionais, o guia foi submetido novamente para análise. Os resultados, medidos pela escala de Likert, foram:

- cirurgiã dentista – Pergunta: A linguagem do “ Guia de Segurança Pessoal para Clínicas e Consultórios Odontológicos” é simples e objetiva? R.: Concordo totalmente.
- coronel da Polícia Militar – Pergunta: Os conceitos do “ Guia de Segurança Pessoal para Clínicas e Consultórios Odontológicos” estão corretos? R.: Concordo totalmente.
- delegado da Polícia Civil – Pergunta: Os conceitos do “ Guia de Segurança Pessoal para Clínicas e Consultórios Odontológicos” estão corretos? R.: Concordo totalmente.

4.1. GUIA DE SEGURANÇA PESSOAL E PATRIMONIAL PARA CLÍNICAS E CONSULTÓRIOS ODONTOLÓGICOS

A seguir, será apresentado o Guia na versão validada:

**No Trânsito:**

- Utilize veículos discretos. Use um carro comum em bom estado.
- Procure não sair com as roupas de trabalho que possam identificar sua profissão.
- Dentro do veículo, não deixe jalecos ou instrumentos de trabalho visíveis.
- Evite colocar em seu veículo adesivos e outros símbolos que possam identificar sua condição social e outras características pessoais, como: adesivos de mergulho, condomínios ou academia de alto padrão, entre outros.
- Tenha as chaves nas mãos, não espere chegar próximo para retirá-las da bolsa ou dos bolsos.
- Antes de entrar no carro, fique atento ao redor. Verifique se há pessoas próximas.
- Planeje seus itinerários antes de sair de casa e faça pelo menos um plano alternativo para seu trajeto.
- Altere periodicamente sua rotina de deslocamentos
- Dirija com os vidros fechados e as portas travadas.
- Procure dirigir, sempre que possível, pela faixa central.
- Mantenha, sempre razoável, distância do veículo que estiver à sua frente, principalmente ao parar em semáforos.
- Em suas paradas observe tudo ao seu redor, pessoas nas calçadas, veículos a retaguarda e aproximação de motos.
- Fique alerta à aproximação de estranhos. Evite abrir a janela para vendedores ambulantes.
- Evite discutir no trânsito.
- Em caso de colisão, tenha cuidado! Pode ter sido proposital. Nesse caso, procure anotar a placa do veículo envolvido e pare somente em local seguro, principalmente, à noite.
- Caso perceba um pneu furado ou pane no motor do carro, procure um local seguro para parar. Antes de sair do carro, ligue para alguém comunicando o local da parada e combine ligar novamente assim que tiver feito a troca. Evite a ajuda de estranhos.
- Nunca dê carona a desconhecidos.

**Ao estacionar:**

- Evite estacionar em via pública, principalmente em locais de pouco movimento, dê preferência a locais movimentados e bem iluminados.
- Não estacione se perceber pessoas suspeitas nas proximidades.
- Não deixe os vidros abertos.
- Nunca deixe as chaves no veículo, mesmo que por pouco tempo.
- Não deixe objetos expostos no veículo, principalmente sobre os bancos.
- Deixe sempre o porta-malas trancado.
- Não deixe crianças sozinhas no veículo.
- Procure, sempre que possível, estacionar em estacionamentos com seguro.
- Antes de estacionar, fique atento ao local. Se perceber algo estranho, saia do local imediatamente.
- Nos estacionamentos, procure identificar os manobristas e peça o comprovante de entrega do veículo.
- Não deixe objetos de valor à vista.
- Ao retirar o carro, verifique o estado do veículo antes de entrar.
- Ao entrar no veículo verifique se não há alguém “escondido” no banco traseiro.

Segurança no dia a dia:

- Mantenha hábitos discretos, não ostente bens (jóias, celulares caros).
- Evite roupas extravagantes. Vista-se de forma discreta.
- Evite utilizar roupas brancas e jalecos próprios da profissão.
- Não comente sobre sua profissão.
- Mantenha sigilo sobre bens e valores que possui.
- Procure frequentar apenas locais compatíveis e que tenham relativa segurança.
- Mantenha alguém de sua confiança informado sobre seus compromissos diários, previsão de roteiros e horários de suas consultas.
- Seja reservado. Não comente com estranhos sobre seus hábitos, compromissos pessoais e agenda do consultório.



- Ao sair de casa ou do trabalho, observe o seu redor. Verifique as pessoas nas calçadas e veículos estacionados, veja se não há nada estranho.
- Não transporte grandes quantias em dinheiro e procure dividir os valores em mais de um bolso.
- Evite manusear ou efetuar pagamentos com notas altas. Separe previamente o dinheiro necessário para pequenas despesas, como café, cigarro, condução, outros.
- Verifique se pessoas estranhas o acompanham ou se um mesmo veículo passa por diversas vezes pelo local. Nesse caso, procure anotar as placas.
- Observe se há veículos estacionados com pessoas dentro em atitude que possa ser considerada suspeita. Nesse caso, também procure anotar as placas.
- Ao telefone, não fale mais que o necessário, trate assuntos sigilosos pessoalmente.
- Não forneça detalhes de sua vida pessoal ou sobre peculiaridades do consultório em sites de relacionamento ou redes sociais.
- Não forneça dados pessoais pelo telefone em sites de empresas desconhecidas.
- Mantenha comunicação com sua família no decorrer do dia. Avise sobre o horário da última consulta.
- Não despreze o seu lixo. Ele é uma grande fonte de informação.
- Destrua completamente seus rascunhos, documentos obsoletos e materiais destinados ao lixo que possam fornecer informações ao seu respeito.

No trabalho:

- Procure não trabalhar sozinho. Tenha pelo menos alguém na recepção.
- Seja profissional e aja com lealdade com seus empregados
- Contrate empregados somente com documentos e referências.
- Contrate funcionários somente após uma rigorosa investigação social e de antecedentes.
- Mantenha um prontuário de seus funcionários com o maior número de informações, inclusive com fotos.
- Colabore no sentido de melhorar as medidas de segurança preventivas, observe as normas no que se referem à guarda de valores.
- Faça seguro de seus equipamentos.



- Procure receber com cartão.
- No caso de receber em dinheiro, se possível, tenha um cofre.
- Não permita que os empregados detenham a chave e tenha conhecimento do segredo do cofre.
- Mantenha somente o dinheiro mínimo necessário.
- Procure fazer serviço de banco em horários alternados.
- Mantenha conta em agência próxima ao consultório.
- Fique atento ao movimento de pessoas.
- Para agendamento de um novo paciente por telefone, anote o nome completo, idade, telefone e RG. Confira os dados ligando para o número indicado.
- Se o paciente novo quiser agendar uma consulta, não atenda no mesmo dia. Anote os dados e faça uma checagem.
- Se possível, recuse realizar atendimento de urgência em pacientes novos. Indique a alternativa de serviço público.
- Não marque o primeiro ou último horário do dia para atendimento de paciente novo.
- Solicite sempre o RG ou CNH do paciente para cadastro.
- Antes de abrir as portas a qualquer pessoa, identifique-a. Na dúvida, não abra.
- O acesso de estranhos deve ser precedido das cautelas disponíveis (identificação de todas as pessoas; confirmação e identificação visual de visitas antes de sua efetiva entrada, área de recebimento de materiais que impeçam o contato e a entrada de estranhos, entre outros).
- Instale grades de segurança na porta de entrada do consultório.
- Se possível, instale câmeras de segurança com registro de imagens.
- Crie uma rede de segurança com porteiros eletrônicos, alarmes e botão de pânico.
- Instale um sistema de monitoramento que possa ser visualizado pelo celular. Compartilhe o acesso com pessoa de sua total confiança. Dessa forma, ela poderá verificar se há algo incomum.
- Estabeleça senhas para comunicação com seus funcionários em caso de suspeita de irregularidades.



- Não deixe documentos importantes nem objetos de uso pessoal visíveis nem acessíveis a terceiros.
- Não permita o acesso público às áreas de atendimento interno.
- Tome cuidado em atender em horários avançados, principalmente, a pacientes novos.
- Nos casos de pacientes novos que venham fazer uma avaliação prévia (orçamento), solicitar documento de identificação e, antes do atendimento, registrar os dados na “nuvem” (internet).
- Conheça bem as características do prédio, principalmente, saídas de emergências e portas de acesso.
- Em horário mais avançado, procure não sair do estabelecimento sozinho.
- Discuta com seus funcionários aspectos de segurança no ambiente de trabalho.
- Seja discreto ao tratar de assuntos de serviço fora do ambiente de trabalho.
- Não confie documentos sigilosos, objetos de valor e acesso a detalhes de sua vida profissional e pessoal aos empregados
- Não deixe o computador ligado sem senha de acesso em seu escritório.
- Se você possui informações altamente confidenciais em seu computador, não o deixe conectado na internet.
- Mantenha uma relação de telefones úteis em local de fácil acesso.

No banco:

- Faça pagamentos e transações via internet. O pagamento de funcionários pode ser feito através de cartão-salário, basta informar-se em seu banco.
- No caso em que seja necessário o deslocamento à agência bancária, evite a rotina.
- Sempre que possível, mude seus caminhos e horários habituais.
- No caso de utilizar os caixas eletrônicos, evitar locais desertos ou mal iluminados.
- Esteja sempre alerta à presença de pessoas suspeitas no interior da cabine ou nas proximidades.
- Faça transações somente durante o dia.



- Caso seja extremamente necessário realizar saques no período noturno, dirija-se a caixas instalados em locais iluminados e com grande movimentação de pessoas, como shoppings e supermercados. Mesmo assim, evite ir sozinho.
- Ao se aproximar do caixa eletrônico, fique atento e observe se ao redor não há nada suspeito e, antes de iniciar a transação, verifique na tela se o equipamento está ativo ou inoperante. Caso esteja inoperante, não insira seu cartão.
- Exija que as pessoas atrás de você, na fila, observem os limites das faixas que garantem a privacidade no uso dos caixas eletrônicos
- Ao digitar sua senha, coloque o corpo próximo ao teclado e proteja a digitação com uma das mãos, impedindo que seja vista por estranhos que estejam próximos ou por meio de câmeras.
- Ao sacar dinheiro, oculte suas ações o máximo possível, pois muitos delinquentes permanecem em observação e seguem as pessoas para assaltá-las. Também podem repassar informações para comparsas realizarem o roubo fora do banco.
- Ao fazer um saque, não coloque o dinheiro ou a carteira em cima dos caixas ou fora de seu alcance.
- Saque somente quantias necessárias e confira o dinheiro enquanto ainda estiver no caixa. Não o faça saindo ou fora da agência.
- Não demore no interior de caixas eletrônicos. Planeje antecipadamente a operação desejada.
- Ao fazer um saque, nunca coloque o dinheiro ou a carteira no bolso de trás.
- Ao sair do banco, olhar para todos os lados para ver se não tem alguém esperando ou seguindo você.
- Tome especial cuidado com esbarrões aparentemente acidentais.

Em casos de roubos ou assaltos:

- Nunca tente reagir.
- Cumpra as ordens do assaltante.
- Não faça movimentos bruscos.
- Avise os movimentos que irá fazer (pegar carteira, pegar o celular, abrir a porta do carro).



- Se não tiver dinheiro, ofereça algum objeto de valor (relógio, celular, joia) a fim de não irritar o assaltante.
- Não encare o assaltante. Procure gravar algum detalhe de sua fisionomia sem olhar diretamente para ele.

5. CONCLUSÕES

Foi elaborado um guia com diretrizes de segurança pessoal e patrimonial para consultórios e clínicas de saúde com o intuito de trazer informações para os cirurgiões dentistas sobre equipamentos e dispositivos de segurança que podem ser utilizados nos consultórios e clínicas odontológicas e, sugerir aos profissionais da odontologia rotinas a serem adotadas no dia a dia, a fim de minimizar os riscos de ações criminosas.

O guia foi avaliado por uma especialista da área de odontologia, cirurgiã dentista, por um especialista na área de segurança pública ostensiva, coronel da Polícia Militar e por um especialista na área de polícia investigativa, delegado da Polícia Civil, que sugeriram ajustes e após isso, validaram o guia.

De acordo com as entrevistas, alguns itens da revisão bibliográfica não são consenso e outras diretrizes, apesar de corretas, são de difíceis aplicações no dia a dia.

Agradecimento ao CNPq pela bolsa produtividade em pesquisa.

REFERÊNCIAS

AVANTIA. **5 dicas para posicionar câmeras de segurança**. 2017. Homepage da instituição. Disponível em: <http://www.grupoavantia.com.br/5-dicas-posicionar-cameras-seguranca/#more-8957>. Acesso em: 23/01/2018.

CAMBRICOLI, Fabiana. **O Estado de S. Paulo**. 01/09/2015. Disponível em: <http://sao-paulo.estadao.com.br/noticias/geral,1-em-cada-4-dentistas-ja-foi-vitima-de-roubo-ou-furto--diz-pesquisa,1753986>, acesso em 29/06/2017.

CARVAJAL JR. C. J. et. al. (orgs). **Empreendedorismo, Tecnologia e Inovação: Como a Tecnologia está transformando a sociedade a criando oportunidades para criação de startups**. Livrus: São Paulo, 2015.



CASTRO, R. B.; PEDRO, R. M. L. R. Experiências de vigilância: subjetividade e sociabilidade articuladas ao monitoramento urbano. **Psicologia & Sociedade**, 25(2), 353-361. 2013.

CAVALCANTE, Vinícius Domingues. **Segurança de Dignatários: protegendo pessoas muito importantes**. Universidade Federal de Juiz de Fora. 2014. Disponível em: <http://www.ecsbdefesa.com.br/defesa/fts/SDVC.pdf>. Acesso em 22/08/2017.

CHERMANN, M., BONINI, L. M. **Educação a distância**. Mogi das Cruzes, SP: Universidade Braz Cubas, 2000.

CONSELHO REGIONAL DE ODONTOLOGIA DO ESTADO DE SÃO PAULO - CROSP. **Comunidade CROSP de Proteção no Agentto**. Homepage da Instituição. Disponível em <http://www.crosp.org.br/agentto/>. Acesso em: 05/04/2018.

COSTA, Arthur e GROSSI, Bruno C. Redes de vigilância: a experiência da segurança e da visibilidade articuladas às câmeras de monitoramento urbano. **Revista Brasileira de Segurança Pública**. Ano 1. Ed 1 (2007).

HAGANÁ. **Manual de Segurança Pessoal**. Homepage da Instituição. Disponível em: <http://www.hagana.com.br/pdf/manual-seguranca-pessoal.pdf>. Acesso em 22/08/2017

MAX. **Sistema de Alarme Monitorado**. Homepage da Instituição. Disponível em: <http://www.maxalarme.com.br/blog/voce-sabia-que-ja-e-possivel-ver-as-cameras-da-sua-casa-ou-empresa-pelo-celular/>. Acesso em 29/01/2018.

MINISTÉRIO PÚBLICO DO DISTRITO FEDERAL E TERRITÓRIOS - MPDFT. **Cartilha de Dicas de Segurança Pessoal**. 1º edição - 2012 • Versão I. Disponível em: http://www.MPDFT.mp.br/portal/pdf/comunicacao/Cartilha_Dicas_Seguranca.pdf. Acesso em 22/08/2017.

PAULA, Marcela Elisa Jacob de. **Estudo de Segurança Eletrônica Patrimonial**. Dissertação de Mestrado da Universidade Federal de Minas Gerais. 2004. Disponível em: <https://www.ppgee.ufmg.br/defesas/479M.PDF>. Acesso em 23/01/2018.

PINTO, Wagner Cesar Gomes de Oliveira Tavares. **Cartilha de Segurança Pessoal: Polícia Militar do Estado de São Paulo**. Comando de Policiamento Metropolitano (2011).

POLÍCIA MILITAR DO ESTADO DE SÃO PAULO - PMSp. **Manual de Autoproteção do Cidadão**. Homepage da Instituição. Disponível em: http://www.ssp.sp.gov.br/media/documents/ssp_manual-seguranca.pdf. Acesso em: 27/11/2017.

POLIDO, Walter Antonio. Contrato de seguro: a efetividade do seguro ambiental na composição de danos que afetam direitos difusos. **Revista de Direito Ambiental** n. 45 – janeiro-março de 2007, da Editora Revista dos Tribunais. Disponível em: <http://www.ibds.com.br/artigos/contrato-de-seguro-ambiental-publicacao.pdf>.



REVISTA DO CROSP. **Consultório Seguro**. Ano IV. Número 07. Agosto/2017.

SIBIGER, Lara e SILVEIRA, Estevan. Blinde sua Empresa. **Revista Pequenas Empresas Grandes Negócios**. Nº 351, Abril/2018.

UNIVERSIDADE FEDERAL DE MINAS GERAIS – UFMG. **Manual de Segurança Pessoal**. Homepage da Instituição. Disponível em https://www.ufmg.br/dlo/arquivo/DSU/dicas_seguranca.PDF. Acesso em 22/08/2017.

VALLE, Caio do. **Câmeras de segurança trazem mais segurança para as cidades?** Nexo Jornal Ltda. Disponível em <https://www.nexojornal.com.br/expresso/2017/03/24/C%C3%A2meras-de-seguran%C3%A7a-trazem-mais-seguran%C3%A7a-para-as-cidades>. 2017.

YIN, Robert K. **Pesquisa Qualitativa do Início ao Fim**. (Série Métodos de Pesquisa). Porto Alegre: Penso, 2016.