

28774

## INTELIGÊNCIA E INVESTIGAÇÃO NA SEÇÃO DE SEGURANÇA E CONTROLE CORPORATIVO DO HOSPITAL DE CLÍNICAS DE PORTO ALEGRE - UM PROJETO PARA O SETOR DE SEGURANÇA ORGÂNICA

Vanderlei de Jesus Vieira, José Roberto Goldim

**Unidade/Serviço:** Seção de Segurança e Informação

Os estabelecimentos hospitalares não estão à margem do avanço de condutas antisociais, o tema da pesquisa se refere à criação de um setor de inteligência e investigação para Hospital de Clínicas de Porto Alegre, especialmente quanto às possibilidades de se antecipar às ocorrências na área da segurança. Neste sentido, um trabalho acadêmico nesta área deve conter propostas claras, eficientes e em consonância com as diretrizes do Hospital, isto é, baseadas em um atendimento humanizado e na excelência dos serviços prestados. Objetivos: O objetivo geral deste trabalho consiste em elaborar um projeto que possa basear a implantação de um serviço de inteligência e investigação no Setor de Segurança e Informação do HCPA. Nos objetivos específicos, buscou-se: (1) demonstrar a importância de um serviço de inteligência e investigação; (2) realizar um levantamento das principais ocorrências de segurança no hospital entre 2009 e 2011; (3) delinear o perfil do profissional que atuará no setor de inteligência e investigação. Metodologia: A metodologia deste trabalho foi baseada em uma abordagem quantitativa. Em um primeiro momento, recorreu-se a um mapeamento das ocorrências internas do HCPA que envolvem a segurança, visando demonstrar o número de ocorrências em relação à questão da segurança. Ainda, com o objetivo de demonstrar a importância de um serviço de inteligência e investigação, foram aplicados questionários estruturados com 12 perguntas fechadas para os supervisores de segurança. Em relação ao público interno, foi aplicado um questionário individual, com duas perguntas. No levantamento das principais ocorrências de segurança no HCPA no período de 2009 a 2011, as variáveis coletadas se referem ao local da ocorrência e o tipo de delito praticado. De acordo com os dados, os indicadores de furtos relacionados aos itens de patrimônio, consumo e nos vestiários mantiveram uma média estável no período analisado. O que se destaca nestes índices são os furtos de objetos pessoais: furtos a pacientes aumentou 154,54% em 2011 em relação ao ano de 2009 e a funcionários, 44,44%. Os dados demonstram um aumento significativo das ameaças e uma expressiva queda nas agressões, evidenciando um processo de não efetivação das ameaças, ou seja, os pacientes/público do hospital passaram a praticar as agressões em um número menor. Considerações Finais: Um setor ou departamento que trabalhe com a possibilidade de se antecipar aos fatos se tornou necessário, agregando a atividade de inteligência e investigação para dar uma sensação de segurança e confiança nas rotinas diversas de cada segmento econômico ou social. A pesquisa com o público interno do HCPA, onde cem por cento aprova a implantação das atividades de inteligência e investigação no setor de segurança, fica muito claro que as pessoas envolvidas nos processos de cuidados com a saúde dos cidadãos não podem ficar com preocupações difusas às suas atividades principais e cabe à segurança orgânica estar atenta aos atores e suas atuações dentro do ambiente hospitalar, promovendo um ambiente de segurança a quem procura amparo e a quem promove a condição de cura.